



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cultura organizacional y desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Miguel Angel Salazar Valdez

ASESOR:

Dr. Darién Rodríguez Galán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

Año 2018 - I

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large 'P' followed by a stylized 'D' and a vertical stroke.

Presidente

A handwritten signature in blue ink, featuring a large 'S' and a stylized 'C'.

Secretario

A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized 'V' followed by a horizontal stroke.

Vocal

Dedicatoria

A nuestro Señor Dios por brindarme la fuerza espiritual para levantarme cada día y luchar por mis sueños. A mi familia por brindarme su apoyo incondicional en todo momento. A mis compañeros y futuros colegas por compartir este especial amor por la carrera profesional de administración.

Agradecimiento

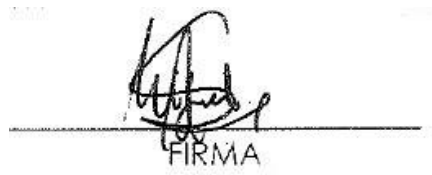
Especial agradecimiento a mis asesores y a cada profesor que me ha acompañado a lo largo de toda mi carrera universitaria, por otorgar especial atención a mis dudas en el camino de la investigación, por guiarme en cada paso y brindarme sus conocimientos y experiencias. A ustedes muchas gracias maestros.

Declaración de autenticidad

Yo Salazar Valdez, Miguel Angel con DNI N° 43217281, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



Salazar Valdez, Miguel Angel


Lima, 12 de julio del 2018.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “*Cultura Organizacional y Desempeño Laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.*”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Atte,


FIRMA

Salazar Valdez, Miguel Angel

ÍNDICE

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	ii
Página del jurado	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaración de autenticidad.....	vi
Presentación	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	33
II. MÉTODO.....	35
2.1. Diseño de investigación	36
2.2. Variables, operacionalización	38
2.3. Población y muestra.....	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	42
2.5. Métodos de análisis de datos.....	49
2.6. Aspectos éticos	49
III. RESULTADOS	51
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES.....	68
VII. REFERENCIAS	70

ANEXOS	75
Anexo N° 01 - Instrumento de recolección de datos 1 cultura organizacional.....	76
Anexo N° 02 - Instrumento de recolección de datos 2 desempeño laboral	78
Anexo N° 03 - Matriz operacional de la cultura organizacional	80
Anexo N° 04 - Matriz operacional del desempeño laboral.....	82
Anexo N° 05 - Tabla de especificaciones 1: cultura organizacional	84
Anexo N° 06 - Tabla de especificaciones 2: desempeño laboral.....	85
Anexo N° 07 - Formatos de validación de los instrumentos de recolección de datos ...	86
Anexo N° 08 – Base de datos de la prueba piloto – cuestionario de cultura organizacional	98
Anexo N° 09 – Base de datos de la prueba piloto – cuestionario de desempeño laboral	99
Anexo N° 10 – Base de datos definitiva de la investigación – cuestionario de cultura organizacional	100
Anexo N° 11 – Base de datos definitiva de la investigación – cuestionario de desempeño laboral	105
Anexo N° 12 - Matriz de consistencia	110
Anexo N° 13 – Resultados de la prueba Turnitin	112
Anexo N° 14 – Autorización del Hospital Nacional Hipólito Unanue.....	113

Índice de tablas

Tabla N° 01 <i>Operacionalización de la variable (1) cultura organizacional</i>	39
Tabla N° 02 <i>Operacionalización de la variable (2) desempeño laboral</i>	40
Tabla N° 03 <i>Población</i>	42
TABLA N° 04 <i>Validez del cuestionario de motivación laboral mediante la V de Aiken</i> ...	44
Tabla N° 05 <i>Validez del cuestionario de desempeño laboral mediante la V de Aiken</i>	46
Tabla N° 06 <i>Confiabilidad del cuestionario de cultura organizacional</i>	48
Tabla N° 07 <i>Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral</i>	48
Tabla N° 08 <i>Distribución de frecuencias de la variable 1 cultura organizacional y variable 2 desempeño laboral</i>	52
Tabla N° 09 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión 1 artefactos y la variable 2 desempeño laboral</i>	54
Tabla N° 10 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión 2 valores compartidos y la variable 2 desempeño laboral</i>	56
Tabla N° 11 <i>Distribución de frecuencias de la dimensión 3 supuestos básicos subyacentes y la variable 2 desempeño laboral</i>	58

Índice de figuras

Figura 01 <i>Esquema de diseño de investigación</i>	37
Figura 02 <i>Variable 1 cultura organizacional y variable 2 desempeño laboral</i>	52
Figura 03 <i>Dimensión 1 artefactos y la variable 2 desempeño laboral</i>	54
Figura 04 <i>Dimensión 2 valores compartidos y variable 2 desempeño laboral</i>	56
Figura 05 <i>Dimensión 3 supuestos básicos subyacentes y variable 2 desempeño laboral</i> ...	58

RESUMEN

En la presente tesis se propuso como objetivo general de determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018. A fin de lograr este objetivo se recurrió a la teoría de cultura organizacional propuesta por Schein (2010) y a la teoría de desempeño laboral de Alles (2016). La metodología utilizada como guía para llevar a cabo el proceso de la investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo correlacional; a partir de los cuales se desarrollaron un cuestionario de cultura organizacional con 30 reactivos y otro de desempeño laboral también con 30 reactivos, instrumentos que fueron aplicados a una población de 96 técnicos en enfermería del área de consulta externa de la institución de salud pública en estudio a través de un censo y mediante la técnica de encuestas. Se elaboró una base de datos que fue procesada en el software estadístico SPSS22 a fin de identificar sumatorias, decodificación y baremos de variables y dimensiones para construir las tablas cruzadas y efectuar la prueba Rho de Spearman. Se llegó a la conclusión de que la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral en un 67,9% ($Rho = 0,679$; Sig. (bilateral) = 0,000); asimismo, que las dimensiones artefactos ($Rho = 0,483$; Sig. (bilateral) = 0,000), valores compartidos ($Rho = 0,570$; Sig. (bilateral) = 0,000) y supuestos básicos subyacentes ($Rho = 0,337$; Sig. (bilateral) = 0,001) también se relacionan con la variable desempeño laboral.

Palabras clave: Cultura Organizacional, desempeño laboral, artefactos, valores compartidos, supuestos básicos subyacentes.

ABSTRACT

In the present it is presented as a general objective to determine the existing relationship between the organizational culture and the work performance of nursing technicians in the outpatient area of the Hipolito Unanue National Hospital, El Agustín, 2018. In order to achieve this goal, we used the theory of organizational culture proposed by Schein (2010) and the theory of work performance of Alles (2016). The methodology used as a guide to carry out the research process was of an applied type, with a non-experimental transversal design and a correlational descriptive level; from which there was a problem of organizational culture with 30 items and another of work performance also with 30 items, instruments that were applied to a population of 96 nursing technicians in the outpatient area of the public health institution under study through a census and through the survey technique. A database was created and processed in the statistical software SPSS22 in order to identify summations, decoding and scales of variables and dimensions to construct the crossed tables and perform the Spearman Rho test. It was concluded that organizational culture is related to job performance in 67.9% ($Rho = 0.679$, $Sig (Bilateral) = 0.000$); the shared values ($Rho = 0.570$; $Sig (bilateral) = 0.000$) and the underlying basic assumptions ($Rho = 0.337$; $Sig (bilateral) = 0.001$) are also related to the labor performance variable.

Keywords:

Organizational Culture, work performance, artifacts, shared values and underlying basic assumptions.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Las empresas se encuentran en constante innovación e intentando crecer interna y externamente, por lo que es necesario conocer cuáles son las variables de mayor preponderancia para el logro de los objetivos que se hayan planteado y de los cuales depende su éxito. En las ciencias empresariales constantemente se toman lecturas y profundas investigaciones para determinar el comportamiento de estas variables entre las que destacan las orientadas a medir la cultura organizacional en las empresas y el desempeño laboral de los trabajadores.

Al respecto Torben (2015), menciona que “The most important thing about culture is that it’s the only sustainable point of difference for any organization. Anyone can copy a company’s strategy, but nobody can copy their culture” (párr. 5). En tal sentido, la cultura organizacional ha adquirido un valor de gran importancia en la actualidad, ya que se constituye como un elemento irrepetible y propio de cada empresa en el cual se sintetizan las formas de pensar, actuar, la práctica de valores y las creencias que comparte el factor humano de las organizaciones.

A nivel internacional en las últimas décadas las agencias de gobierno han evidenciado la importancia de algunos cambios para mejorar la cultura organizacional, con la finalidad de generar un mejor desempeño laboral. En este sentido, han prestado especial atención a la cultura de las organizaciones pues el tipo de ambiente y la práctica de costumbres organizacionales influye en los mismos modificando las operaciones que desarrollan. Al respecto, la compañía Edenred (2016), líder a nivel mundial en transacciones empresariales recursos humanos y comercio, menciona que más del 40% de los trabajadores encuestados entre sus clientes corporativos se sienten infravalorados y poco apreciados por su empresa, el 77% reconoce que se implicaría más en su trabajo si se reconocieran sus logros dentro de la organización y que más del 60% se muestra atraído por los programas de incentivos o beneficios sociales que ofrecen otras empresas.

Estos datos permiten inferir que existe una creciente necesidad por brindarle al trabajador no sólo las condiciones físicas óptimas para un adecuado desempeño, sino

también un ambiente psicológico en el que se practiquen costumbres, creencias y valores positivos entre los trabajadores de las empresas. Es así que, el 86% de las empresas ya tiene sistemas de incentivos o de reconocimiento para sus empleados, tal es el caso de Google, Intel y la compañía Asana, quienes ofrecen a cada empleado un presupuesto de aproximado de 10.000 dólares para diseñar el ambiente y lugar de trabajo de forma que le facilite lograr un mayor bienestar físico y emocional.

A nivel nacional, no había claridad y comprensión sobre las implicancias que tiene la cultura organizacional, eso ha cambiado en poco tiempo, pues ahora ya muchas empresas muestran interés y han comenzado a gestionarla decididamente. Básicamente, todas las empresas que realizan periódicamente estudios de clima organizacional son las que exhiben una preocupación por conocer y cultivar una sólida cultura organizacional, tal es el caso del Ministerio de Salud, quien en el 2011 aprobó el documento sobre Metodología para el Estudio del Clima Organizacional que vienen realizando los hospitales estatales tal es el caso del Hospital de Baja complejidad de Vitarte, quien en el 2016 tuvo como resultado de su encuesta una cultura organizacional de 23.62%

A nivel local el problema se presenta en muchos hospitales estatales, tal es el caso del Hospital Nacional Hipólito Unanue ubicado en el distrito de El Agustino, que es un hospital de categoría III-1 de referencia nacional por sus múltiples especialidades, al cual acuden personas de todas las jurisdicciones y grupos atáreos. Durante el año 2016 realizaron 1 259 atenciones por día y 393 980 atenciones al año, según el Análisis situacional de salud hospitalario (2017) y actualmente cuenta con 127 consultorios. La construcción del hospital tiene una antigüedad de más de 60 años, y se ve reflejada en sus instalaciones y equipo biomédico pero debido a que el hospital se encuentra en formulación del proyecto de construcción de un nuevo hospital no puede formular ningún otro proyecto de inversión, por lo que sólo se ha podido acondicionar la infraestructura hospitalaria y dar mantenimiento a los equipos biomédicos y electromecánicos, según refiere el Plan operativo institucional (2018).

Se ha observado que en los últimos años ha disminuido el número del personal asistencial que participa en las actividades institucionales programadas como es el

caso de las capacitaciones entre otros, lo cual se ha evidenciado en la Reprogramación del Plan Operativo (2017) el cual muestra que de las 546 personas capacitadas que se programaron para el I semestre 2017 sólo 369 fueron capacitadas debido al bajo cumplimiento del personal, y que también se tuvo que emitir la Resolución directoral 127 (2018) institucionalizando el Izamiento del pabellón Nacional todos los lunes a las 08:00 horas y deberán participar todos los integrantes del equipo de gestión y trabajadores administrativos y asistenciales, esto debido a que la participación voluntaria era minoritaria.

Así mismo, se observa que el personal técnico en enfermería llega tarde o falta constantemente y según la base de datos de la jefatura de enfermería de consulta externa, por día faltan 3 personas en promedio y con respecto a las tardanzas son del 12% del personal técnico que labora en la consulta externa, siendo este un problema ya que hay ausentismo del personal y los pacientes quedan desatendidos.

En cuanto a los reclamos que se han presentado por escrito en el libro de reclamaciones del presente año, tenemos 140 casos y con respecto a las quejas del primer trimestre han sido 2 las que se han presentado con respecto al personal técnico de enfermería de consulta externa.

Es sabido que el personal asistencial de los establecimientos de salud público necesitan un uniforme de trabajo o también llamado de faena, el cual sólo es otorgado al personal nombrado de manera gratuita y anualmente, y que el personal bajo la modalidad de contrato administrativo de servicios (CAS) tiene que asumir este costo, vemos que hay una desigualdad de beneficios que podría repercutir en el desempeño del trabajador menos favorecido.

Observamos en el Plan para la evaluación de la satisfacción del usuario externo (2015) que el usuario externo tuvo un porcentaje de satisfacción de 38.4% en la Consulta externa, el cual en comparación con años anteriores no ha variado significativamente; y en cuanto a la satisfacción del usuario interno el puntaje obtenido fue de 72.54%, obteniendo la cultura de la organización un porcentaje de 22.82% de satisfacción; lo cual nos demuestra que hay un déficit en lo que respecta a

la cultura organizacional en esta institución, y que probablemente se evidencie en la insatisfacción del usuario externo.

Siendo el personal técnico de enfermería un actor importante e indispensable en los servicios de salud, tienen que trabajar con diversos problemas que pueden repercutir en sus actividades y afectar por consiguiente su desempeño laboral así como el desarrollo de la organización y la razón de ser de toda institución de salud que es la atención del usuario.

Por tal motivo la presente investigación tiene como nombre “Cultura organizacional y Desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.”

1.2. Trabajos previos

Ámbito internacional

Rivas y Samra (2008), en su tesis titulada *La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al centro clínico quirúrgico Divino Niño C.A. – 2008*, presentada a fin de obtener el título de licenciado en Administración Industrial de la Universidad de Oriente Núcleo de Mónagas, Venezuela, planteó el objetivo general de analizar la cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al C.C.Q. Divino Niño, C.A. La teoría base fue la propuesta por Schein y Robbins sobre la clasificación de la cultura organizacional fuerte y débil. Con respecto a la metodología se realizó una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo correlacional con una población de 164 personas aplicándose un muestreo intencional para conformar una muestra representativa de 30 personas a las que se les aplicó un cuestionario. Se concluyó que el C.C.Q. Divino Niño, C.A. posee una cultura organizacional burocrática y débil, existe un alto nivel de rotación de personal lo cual no les permite tener conocimiento pleno de la cultura existente, se determinó que sí existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en un 46,3% de los encuestados ($Rho=0,463$) a un nivel de significancia de 0,000.

La investigación desarrollada por Rivas y Samra (2008) permitió identificar que las variables cultura organizacional y desempeño laboral pueden relacionarse siempre que las teorías implícitas sean las propuestas por Schein y Robbins, generando consecuencias positivas para la institución; es por ello que, el principal aporte a la presente investigación estuvo relacionada al marco teórico de las variables cultura organizacional y desempeño laboral en cuanto a la elaboración de sus respectivos instrumentos de recolección de datos; de forma similar, el marco metodológico fue de gran soporte para estructurar la metodología de la investigación desarrollada en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Figueroa (2015), en su tesis titulada *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental-2015*, para obtener el título de Licenciado en Psicología Industrial Organizacional de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, cuyo objetivo fue identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental. Las teorías base fueron las propuestas por Amorós, quien identifica siete características esenciales que definen la cultura en una institución de innovación y toma de riesgos, atención al detalle, orientación a los resultados, orientación hacia las personas, orientación al equipo, energía y estabilidad. Con respecto a la metodología el estudio fue de tipo aplicada, de diseño no experimental transaccional y de nivel descriptivo correlacional en el que se aplicó la técnica de encuestas a un grupo de 47 trabajadores de una dependencia, entre las edades de 18 a 50 años, de diferente sexo. Los instrumentos utilizados para obtener los resultados fueron dos cuestionarios; uno destinado para medir la cultura organizacional el cual se aplicó individualmente a los sujetos del estudio mediante 18 reactivos, evaluando los siguientes factores: valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía; el segundo instrumento se destinó para medir el desempeño laboral de los empleados en relación con sus comportamientos. Se concluyó que la cultura organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores en la institución gubernamental la cual fue objeto de estudio, ($Rho=0,104$) significancia del 0.060.

Con base a la tesis desarrollada por Figueroa (2015), fue posible inferir que las variables cultura organizacional y desempeño laboral podrían no relacionarse de forma significativa ($\text{Sig.} = 0.060$), probablemente debido a la carencia de una cultura sólida y marcada entre los trabajadores de la organización. Por otra parte, el aporte obtenido de esta investigación fue la información del marco teórico acerca de las variables de cultura organizacional y desempeño laboral, la población que fue objeto de estudio seleccionada de una dependencia y la aplicación de un cuestionario para medir la cultura organizacional y otro para medir el desempeño laboral de los trabajadores de la institución.

Linares, Ochoa y Ochoa (2015), en su tesis titulada *Cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico. Estudio de caso en una institución de educación superior pública mexicana*. Presentado para obtener la maestría en Planeación Estratégica para la Gestión del Desempeño, de la Universidad de la Salle Bajío, México cuyo objetivo fue realizar el diagnóstico de cultura organizacional de una Institución de Educación Superior Pública, para identificar si los elementos culturales de la organización tienen relación con el desempeño del personal académico. La teoría utilizada en esta investigación fue la propuesta por Schein, Marcone y Martínez quienes ofrecen una perspectiva para el análisis de la organización relacionadas a la cultura organizacional y el desempeño. Con respecto a la metodología, este estudio se realizó mediante la investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo correlacional, se utilizó como instrumento el cuestionario de escala tipo Likert para cada variable, el diagnóstico se realizó con la participación del 50% del personal académico adscrito a la Universidad y con el titular de la Dirección de Planeación y Evaluación, sumando un total de 48 personas. Se concluyó que la cultura organizacional y el desempeño laboral se relacionan en un 58,736% de los encuestados ($\text{Rho}=0,587$) a un nivel de significancia de 0,000.

La tesis descrita anteriormente permitió identificar que una de las teorías más sólidas para el tratamiento de la variable cultura organizacional es la propuesta por Edgar Schein, altamente reconocido por revelar que la cultura organizacional tiene la forma de iceberg dividido en tres secciones. Por otra parte, Linares, Ochoa y Ochoa (2015),

revela la importancia de obtener datos altamente significativos (Sig. =0,000) para sustentar las pruebas de correlación entre variables, así como la metodología aplicada con base al estudio de todos los miembros de la población mediante el uso de cuestionarios para la recolección de datos.

Ámbito nacional

Huamaní (2011), en su investigación titulada *Cultura organizacional y desempeño laboral caso: Banco de la Nación – Agencia Lircay, 2011*, para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Huancavelica, Perú, cuyo objetivo fue determinar de qué manera la Cultura Organizacional se relaciona con el Desempeño Laboral de los empleados del Banco de la Nación – Agencia Lircay, 2011. La teoría utilizada en esta investigación fue la teoría de la cultura organizacional propuesta por Schein y la teoría de las necesidades de Maslow. En cuanto a la metodología el diseño que se utilizó fue el no experimental, de corte transversal y se desarrolló a un nivel descriptivo correlacional, se utilizó un cuestionario como instrumento para relacionar a la Cultura Organizacional (6 dimensiones y 21 indicadores) con el Desempeño Laboral (5 dimensiones y 17 indicadores), se aplicó un censo debido a que la cantidad de individuos que conformaban la población era menor a cien unidades, conformada por los empleados del Banco de la Nación en la agencia de Lircay, 2011. Se concluyó que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los empleados del Banco de la Nación - Agencia Lircay en el año 2011, debido a un nivel de correlación $Rho=0,674$ y a un nivel de significancia de 0,000.

La investigación propuesta por Huamaní (2011), reveló que las instituciones con una sólida práctica de valores, creencias y hábitos tienden a desarrollar culturas organizacionales más comprometedoras entre los colaboradores de una institución, es así que con un coeficiente de $Rho=0,674$ los trabajadores del Banco de la Nación perciben con claridad cuál es la cultura a la que pertenecen y esto les permitió mejorar su desempeño laboral. Por lo mismo, otro de los aportes más destacable de esta investigación fue la aplicación de un marco metodológico de nivel descriptivo correlacional mediante la utilización de una encuesta para cada variable como

instrumentos de recolección de datos de la totalidad de la población, es decir mediante un censo.

Escobar (2012), en su investigación titulada *La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Decor Mueble S.A.C - Trujillo 2012*, para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Decor Mueble S.A.C. La teoría utilizada en esta investigación fue la propuesta por Ibañez y Machicao en la que considera que la cultura organizacional es un sistema de significados compartidos. Con respecto a la metodología este estudio realizó una investigación de tipo aplicado, de diseño no experimental transaccional y de nivel descriptivo correlacional, con una población de 42 personas a las que se les aplicó dos cuestionarios mediante la técnica de encuestas, la cual constó de treinta ítems con cinco alternativas de respuesta calificados mediante la escala de Likert de 5 puntos. Se concluyó que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en un 45,915% ($Rho=0,459$) a un nivel de significancia de 0,000.

Con base a un $Rho=0,459$ la tesis desarrollada por Escobar (2012), logro establecer que la cultura organizacional tiene un efecto positivo cercano al 46% en el desempeño de los trabajadores, es así que una cultura en la que se practican los valores respeto, responsabilidad y solidaridad tienden a desarrollar trabajadores con un mejor desempeño laboral. Por otra parte, es importante mencionar que el marco metodológico aplicado en la investigación permitió identificar las bases generales para elaborar los cuestionarios de escala tipo Likert modificada para cada variable y efectuar su aplicación mediante la técnica de encuestas en la totalidad de la población.

Mino (2014), en su tesis titulada *Correlación entre la cultura organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*, tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de

Mogrovejo, Lambayeque, Perú, en el que planteó el objetivo general de identificar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal. La teoría utilizada en esta investigación fue la teoría del clima organizacional de Schein. Con respecto a la metodología la investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental transversal y nivel descriptivo correlacional, se utilizó la técnica de la encuesta y dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, los cuales se aplicaron a través de la técnica de encuestas en un censo a los 97 trabajadores del Restaurante. Se concluyó que existe un grado de correlación baja entre la cultura organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque debido a un $Rho=0,335$ a un nivel de significancia de 0,000.

La investigación desarrollada por Mino (2014) reveló que la cultura organizacional podría no tener un efecto marcado sobre el desempeño de los trabajadores ($Rho=0,335$; donde 1 es el nivel de correlación perfecto) debido a las condiciones ambientales y sociales en las que se desenvuelven los trabajadores. Otro de los aportes identificados de la investigación fueron la eficacia del marco teórico propuesto por Schein sobre la cultura organizacional para elaborar un cuestionario de preguntas e identificar su relación con el desempeño de los trabajadores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Cultura organizacional

Con la finalidad de definir el concepto de la variable cultura organizacional fue necesario recurrir a la propuesta de Schein (2010), uno de sus más grandes exponentes de la psicología organizacional, quien en su libro *Organizational Culture And Leadership* describe a la cultura organizacional como:

(...) an abstraction, yet the forces that are created in social and organizational situations that derive from culture are powerful. If we don't understand the operation of these forces, we become victim to them. To illustrate how the concept of culture helps to illuminate organizational situations, I will begin by

describing several situations I have encountered in my experience as a consultant. (p. 3)

Estas afirmaciones permiten inferir que la cultura organizacional es una abstracción y un conjunto de fuerzas creadas a través de las situaciones sociales y organizaciones las cuales derivan de cuan poderosa sea una cultura, es por ello, que las personas pueden provechar dicha cultura, sin embargo, también pueden convertirse en victimas de ella si no logran entender cómo operan tales fuerzas. En tal sentido, el concepto de cultura permite iluminar las situaciones que viven las personas al interrelacionarse en las organizaciones. Por lo tanto, es posible concluir que la cultura organizacional refiere al conjunto de valores, las necesidades de los colaboradores, las expectativas respecto del trabajo que desempeñan, las creencias, políticas y las normas aceptadas y practicadas por los miembros de la organización.

De acuerdo a los postulados de Schein (2010), la cultura organizacional cuenta con tres dimensiones estructurados de acuerdo a la forma de un iceberg en el que la parte más visible son los artefactos, seguido por los valores compartidos y finalmente el nivel más hondo en el que se desarrollan los supuestos básicos subyacentes:

Artefactos: de acuerdo con lo señalado por Schein (2010), la dimensión de los artefactos refiere a todos los objetos que se encuentran a la vista de las personas por lo que es el nivel que se manifiesta de forma superficial en las organizaciones. En tal sentido, comprende a todos los elementos del ambiente social y de la infraestructura desarrollada en las empresas tales como: el lenguaje entre los compañeros de trabajo, los anecdotarios, las historias, el uso de la comunicación informal, los trabajos en equipos, la práctica de religiones, cultos, ceremonias, procedimientos, entre otros; asimismo, los materiales de oficina, presentación de reportes anuales, bienes y servicios producidos por la empresa, la forma de generar ventas, catálogos, la organización de las oficinas o escritorios, calidad de los bienes, la utilización de uniformes y colores distintivos, el uso de tecnologías y equipos de oficina y equipos de producción y el aspecto exterior de la empresa (p. 18).

Valores compartidos: con base a lo desarrollado por Schein (2010), se logró inferir que la dimensión de los valores compartidos refiere a la estructura de valores, creencias y conocimientos desarrollados en las organizaciones. Específicamente, los valores están relacionados a la moral y a los códigos de ética de las personas en las empresas; es por ello, que las personas como individuos y las empresas como organizaciones establecen vínculos de honestidad, respeto, solidaridad e integridad con la finalidad de desarrollar cierta armonía que permita la convivencia en el trabajo. Estos valores compartidos son encaminados por los líderes quienes son responsables de aplicar las directrices para fortalecer el trabajo de sus compañeros para un adecuado desarrollo de la misión organizacional, así como un trabajo continuo por concretar la visión manteniendo las normas de conducta el nivel de las competencias y los reconocimientos a los trabajadores por sus logros (p. 23).

Supuestos básicos subyacentes: respecto de esta dimensión Schein (2010), refiere que cuando el planteamiento de una solución a una situación problemática funciona con éxito de forma repetida, entonces esta solución se transforma en una práctica inconsciente que se da por verídica, específicamente, se convierte en un supuesto básico subyacente para los miembros de la organización.

“Basic assumptions, in the sense in which I want to define that concept, have become so taken for granted that one finds little variation within a social unit. This degree of consensus results from repeated success in implementing certain beliefs and values, as previously described. In fact, if a basic assumption comes to be strongly held in a group, members will find behavior based on any other premise inconceivable” (Schein, 2010, p. 30).

Esta práctica inconsciente de formas de actuar y pensar tiende a arraigarse en los trabajadores de las empresas por lo que modifican sus percepciones del entorno, sus sentimientos y el manejo de sus emociones ante los problemas. Por otra parte, es importante precisar que los supuestos básicos subyacentes difieren de las creencias y los valores compartidos puesto que estos son establecidos de forma consciente y son fáciles de detectar entre los miembros partícipes de un área o de toda la organización;

mientras que, los supuestos básicos se construyen de forma inconsciente y tienden a ser difíciles de identificar tales como, la forma en que cada miembro reacciona ante los problemas, sus sentimientos ante los valores organizacionales y la práctica de la inteligencia emocional en las distintas situaciones a las que se enfrentan.

Seguidamente, se identificó a Hofstede (2011), el cual hace referencia a que la cultura organizacional es un conjunto sólido de valores, creencias y prácticas llevadas a cabo por las personas que conviven en las organizaciones (p. 3).

De acuerdo a este teórico la cultura organizacional está constituida por cinco dimensiones:

Relaciones de poder: también llamada distancia de poder, de acuerdo a lo propuesto por Hofstede (2011), fue posible inferir que refiere al nivel de distanciamiento que se origina en las relaciones interpersonales entre jefes y subordinados de una organización. Por lo mismo, las culturas organizacionales en las que se desarrollan amplias relaciones de poder se caracterizan por establecer líneas jerárquicas ampliamente marcadas entre los trabajadores con la finalidad de imponer el estatus como signos naturales que deben ser conservados, defendidos y ostentados para diferenciar a un individuo de otro. De forma antagónica las culturas organizacionales en las que se desarrollan pocas relaciones de poder se caracterizan por considerar a las líneas jerárquicas como injustas y artificiales, las cuales en el largo plazo se constituyen en factores que incentivan la desigualdad entre los miembros de la organización (p. 8).

Individualismo ante el colectivismo: con base a lo desarrollado por Hofstede (2011), se logró inferir que las culturas organizacionales marcadas por el individualismo se caracterizan por incentivar el desarrollo de la capacidad para trabajar de forma individual entre los miembros de la empresa, debido a que se considera que cada trabajador es una pieza fundamental en la supervivencia de la empresa, por lo que se imponen las necesidades individuales ante las grupales, se valoran la privacidad del personal, la

independencia y la confianza en sí mismos desarrollando una amplia distancia emocional y psicológica entre los trabajadores. Por el contrario, las culturas organizacionales en las que se desarrolla el colectivismo se caracterizan por considerar que la supervivencia de la empresa está en el trabajo colectivo o de grupo; el individuo es una parte esencial de la organización puesto que pertenece a un grupo de trabajo, por lo que se incentiva un ambiente de armonía basado en el éxito colectivo en el que se comparten la cercanía emocional y psicológica para integrar a todos los miembros de la organización (p. 8).

Masculinidad frente a feminidad: a partir de lo desarrollado por Hofstede (2011), fue posible inferir que las culturas organizacionales marcadas por la masculinidad se caracterizan por establecer roles sociales en las que el personal demuestra fortaleza, intereses orientados al logro profesional y a la consecución de objetivos materiales. Por el contrario, las culturas organizacionales marcadas por la feminidad se caracterizan por demostrar un alto grado de interés por la calidad de vida y el desarrollo de relaciones interpersonales basadas en los sentimientos (p. 8).

Evitación de la incertidumbre: con base a lo propuesto por Hofstede (2011), fue posible inferir que ciertas culturas organizacionales orientan sus esfuerzos por desarrollar estrategias que les permitan evitar el desconocimiento mediante una continua preparación o capacitación de todos los miembros. Se considera que la estabilidad en los aspectos laborales, económicos y financieros son los ejes sobre los que se desempeña la empresa, por lo que sus directivos tienden a evitar el riesgo y el fracaso por temor a demostrar incapacidad ante la competencia. Esta dimensión se revela de forma esclarecedora por la intolerancia y la incapacidad para afrontar el cambio (p. 8).

Orientación al largo y corto plazo: de lo expuesto por Hofstede (2011), fue posible concluir que las culturas organizacionales de orientación hacia el largo plazo se caracterizan por considerar de suma importancia los procesos de planeación estratégica ante las situaciones inmediatas, por lo que se enfocan

en prepararse para afrontar el futuro de forma práctica a través de proyecciones. Por el contrario, las culturas organizacionales de corto plazo se caracterizan por enfocarse en el desarrollo de las actividades diarias basando la toma de decisiones en información histórica (p. 8).

Otra de los teóricos identificados fueron Robbins y Coulter (2010), quienes refieren que la cultura organizacional está compuesta por los valores, las tradiciones y la forma en la que los miembros de las organizaciones desarrollan sus actividades, las cuales son transmitidas a lo largo del tiempo por los trabajadores más antiguos a los más jóvenes (p. 52).

El autor propone un total de siete dimensiones:

Atención al detalle: refiere al nivel de capacidad de los empleados y de los cuales se espera tengan la mejor precisión, análisis y que sean detallistas en la atención.

Orientación a resultados: hace referencia al grado en el que los jefes toman más interés por los resultados que al proceso de cómo se lograron.

Orientación a la gente: hace mención al grado en el que las decisiones de los jefes o superiores repercute en el accionar de los empleados de menor jerarquía.

Orientación a los equipos: refiere a la intensidad con la que los miembros de la empresa consideran que el trabajo debe efectuarse en equipos.

Agresividad: es el grado en que los empleados de la empresa no cooperan entre ellos para lograr los objetivos organizacionales, sino que buscan superarse a sí mismos y competir entre ellos.

Estabilidad: refiere al esfuerzo de los trabajadores por mantener el statu quo de las organizaciones y tomar decisiones que no generen mayores cambios en la estructura en el largo plazo.

Innovación y toma de riesgos: grado con el que se alienta a los empleados a desarrollar nuevas formas para realizar sus actividades, a buscar nuevos retos que les permita innovar.

Variable 2: Desempeño laboral

De acuerdo con lo propuesto por Alles (2016), fue posible inferir que el desempeño laboral se entiende como el rendimiento generado a través del desarrollo y la conclusión de una o varias tareas ejecutadas por el trabajador de una organización en un periodo de tiempo por lo que es de vital importancia que el colaborador cuente con pleno conocimiento de los requerimientos de la empresa respecto de su trabajo (p.269).

De la teoría propuesta por Alles (2016), se desprende que la evaluación del desempeño de los trabajadores puede realizarse a través del análisis de la gestión por competencias ya sea en áreas o por niveles jerárquicos. En tal sentido, la autora considera que la evaluación del desempeño debe realizarse a través del estudio de cinco dimensiones (p.272):

Competencias: refiere a todos los elementos que facilitan la demostración de las actitudes positivas para el desempeño laboral mediante la aplicación de las aptitudes, planificación, técnicas, valores y la resolución de situaciones, los cuales son inherentes a cada trabajador de acuerdo a la combinación de conocimientos y métodos relacionados con su experiencia profesional o laboral.

Respuesta emocional: de acuerdo con el autor refiere a la gestión de las emociones de los trabajadores ante los problemas que puedan surgir en el desarrollo de sus actividades. Esta gestión implica el adecuado manejo de la afición, el amor propio, la igualdad entre trabajadores y la posibilidad de una estabilidad laboral en el mediano y largo plazo.

Compromiso: con base a lo propuesto por Alles (2016), se logró inferir que el compromiso refiere a la capacidad de los trabajadores para establecer lazos de compromiso con sus compañeros y con la organización. Las empresas tienden a valorar el compromiso puesto que los colaboradores responsables se comprometen y garantizan que las tareas asignadas serán ejecutadas y que se alcanzarán los objetivos que se hayan propuesto. Se consideran la rectitud, la intervención, cooperación y la toma decisiones.

Interrelaciones: refiere a la capacidad de los trabajadores para desarrollar relaciones interpersonales que fortalezcan una filosofía empresarial en el que se integren la colaboración, la fraternidad, la tolerancia y la afinidad por el logro de los intereses colectivos de la organización ante los intereses particulares.

Resultantes: refiere que la evaluación del desempeño laboral debe enfocarse en determinar el rendimiento de los trabajadores en un periodo de tiempo, así como identificar el reconocimiento de los logros, el nivel de satisfacción laboral, la aceptación y práctica de los valores institucionales y la participación en el área en la que se desenvuelve.

Asimismo, Robbins y Judge (2013), refieren que el desempeño laboral es el grado de eficacia y eficiencia con el que los trabajadores desarrollan las funciones propias del cargo que ocupan. A fin de determinar el desempeño laboral el autor propone medir tres dimensiones (p. 239):

Ejecución de las tareas: refiere a la forma cómo los trabajadores realizan las funciones del cargo, si aplican adecuadamente los métodos de trabajo y si los equipos otorgados por la empresa son usados de acuerdo a lo esperado cumpliendo con el manual de organización y funciones.

Civismo: refiere al cumplimiento de los deberes, el respeto, la práctica de las normas de conducta y las políticas para mantener y mejorar el clima organizacional, así como el bienestar de los demás miembros de la empresa; en este sentido, es

importante el trato respetuoso es de vital importancia puesto que facilita la adopción de críticas constructivas y mejorar el desempeño.

Falta de productividad: refiere a la incapacidad de los trabajadores para alcanzar el rendimiento esperado debido a distintos factores tales como, la falta de preparación profesional o técnica, inexperiencia, rebeldía o el ausentismo.

Otro teórico identificado fue Vroom (citado en Uscanga y García, 2008), quien refiere que el desempeño laboral se define con base a las expectativas que se formulan los trabajadores ante un puesto o cargo, por lo que el desempeño laboral del colaborador será el más alto siempre que sus expectativas sean satisfechas con un beneficio atractivo. El autor propone tres dimensiones para explicar el desempeño laboral (p. 264):

Expectativas: hace referencia a cómo los miembros de una organización estiman la cantidad de esfuerzo que les demandará ejecutar una determinada función bajo un nivel de desempeño esperado; por lo mismo, los trabajadores que crean conveniente esforzarse más en sus actividades obtendrán un mayor desempeño en comparación a quienes se esfuerzan al mínimo.

Instrumentos: refiere a cómo perciben los trabajadores el uso de determinados instrumentos para desempeñar una acción, si estos les permitirá desarrollar sus funciones con mayor facilidad y en el menor tiempo o si por el contrario les demandará mayor esfuerzo y tiempo.

Valor: refiere al valor que le da trabajador a las recompensas que le otorga la organización a cambio de su desempeño. Cada trabajador valora de distinta manera las recompensas, en tanto que algunos se sentirán más satisfechos con reconocimientos públicos, mientras que otros se sentirán más honrados con reconocimientos económicos.

Para finalizar el apartado de las teorías relacionadas es importante precisar que se utilizó la teoría propuesta por Schein (2010), para determinar la cultura

organizacional, así como la teoría propuesta por Alles (2016), con la finalidad de identificar el desempeño laboral.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe relación entre los artefactos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018?

¿Qué relación existe relación entre los valores compartidos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018?

¿Qué relación existe entre los supuestos básicos subyacentes y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación se justifica en cuatro aspectos, entre los que tenemos: la justificación teórica, práctica, metodológica y social.

Justificación teórica, esta investigación se justifica en el aspecto teórico por cuanto se corroboró si la variable cultura organizacional de acuerdo a las dimensiones propuestas por el teórico Schein se ajustan al contexto de la realidad del Hospital

Nacional Hipólito Unanue, asimismo para la variable desempeño laboral con las dimensiones propuestas por Alles.

Justificación práctica, esta investigación se justifica en el aspecto práctico debido a que aporta información valiosa sobre la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral sustentada en teorías, lo cual ayudó al área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue a proponer medidas de mejora en el mediano y largo plazo enfocadas en fortalecer la cultura de la institución mediante un alto nivel de desempeño de los trabajadores del hospital para la calidad en la atención de los pacientes.

Justificación metodológica, esta investigación es relevante debido a que gracias a la metodología aplicada se logró elaborar dos instrumentos de recolección de datos de las variables cultura organizacional y desempeño laboral. Los cuales sirven de referencia a otras investigaciones con una problemática similar.

Justificación social, esta investigación aportó información confiable a la administración del Hospital Nacional Hipólito Unanue para que puedan tomar acciones que contribuyan con el progreso de los técnicos en enfermería del área de consulta externa con estrategias que puedan mejorar el desempeño laboral desde una cultura organizacional positiva.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.

H0: No existe relación entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.

Hipótesis Específica

Hi: Existe relación entre los artefactos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.

H0: No existe relación entre los artefactos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.

Hi: Existe relación entre los valores compartidos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.

H0: No existe relación entre los valores compartidos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.

Hi: Existe relación entre los supuestos básicos subyacentes y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.

H0: No existe relación entre los supuestos básicos subyacentes y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación existente entre cultura organizacional y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.

Objetivos Específicos

Determinar la relación existente entre los artefactos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.

Determinar relación existente entre los valores compartidos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.

Determinar la relación existente entre los supuestos básicos subyacentes y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Tipo de estudio: a partir de lo desarrollado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), se logró inferir que los estudios de tipo aplicados refieren a aquellas investigaciones en las que se utilizan una serie de teorías relacionadas entre sí con la finalidad de identificar posibles soluciones de carácter práctico a los problemas que se observan en la realidad.

Es por ello que, en la presente tesis se procedió a ejecutar una investigación de tipo aplicada en tanto que se utilizaron las teorías propuestas por Schein (2010) y Alles (2016) con la finalidad de determinar la relación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral del personal técnico en enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue, en el distrito de el Agustino.

Diseño: seguidamente los autores Hernández, et al. (2010), mencionan que las investigaciones con diseños no experimentales se caracterizan por la nula manipulación de las variables que son objeto de su estudio; esto quiere decir que, los encargados de ejecutar a estos diseños procuran no provocar ningún tipo de variación intencional en las variables independientes para identificar sus efectos en las demás variables. En la misma línea los autores exponen el diseño transaccional o transversal, al cual se refieren como las investigaciones en las que el proceso de recolección de datos se realiza en un sólo periodo y sin generar cambios en las variables que están tratando.

Es por ello que, en la presente tesis se utilizó el diseño no experimental transversal para desarrollar la investigación acerca de las variables cultura organizacional y desempeño laboral.

Nivel: es importante precisar que en cuanto a los niveles de investigación Hernández, et al. (2010), mencionan que “en el nivel descriptivo correlacional las investigaciones tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.81). De acuerdo con esta definición las investigaciones de nivel descriptivo correlacional

están orientadas a efectuar una descripción detallada de las relaciones entre las variables mas no a profundizar en la identificación de las causas que explican dicha relación.

Es por ello que, en la presente tesis se aplicó el nivel descriptivo correlacional en tanto que se buscó determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal técnico en enfermería del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Método: otro de los aspectos importantes a destacar en el apartado del marco metodológico es la aplicación de un método para procesar la información tomada de los exponentes del marco teórico, los antecedentes y los recolectados de la población de estudio. Específicamente, a partir de lo desarrollado por Hernández, et al. (2010), se logró inferir que el método hipotético deductivo refiere a la representación de postulados generales o hipotéticos para la solución de una problemática con la finalidad de interpretar conclusiones específicas sobre un determinado tema.

En tal sentido, se propuso aplicar el método hipotético deductivo en la presente tesis debido a que se estableció una hipótesis general y un conjunto de hipótesis específicas que sirvieron de supuestos para determinar la relación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral.

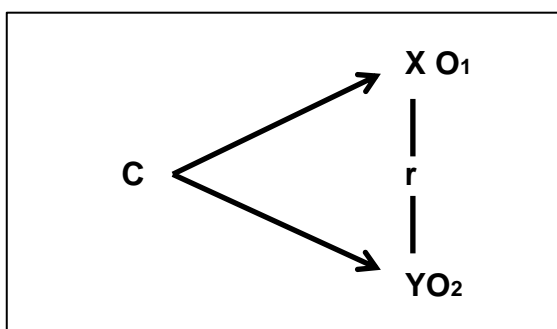


Figura 01
Esquema de diseño de investigación

En el que:

C	→	Censo
X O ₁	→	Cultura organizacional
r	→	Correlación
Y O ₂	→	Desempeño laboral

2.2. Variables, operacionalización

Variable (1) Cultura organizacional

A partir de lo propuesto por el teórico Schein (2010), fue posible inferir que “la cultura organizacional es el conjunto de valores practicados en la organización, las necesidades de los colaboradores, las expectativas respecto del trabajo que desempeñan, las creencias, políticas y normas aceptadas y practicadas por los miembros de la organización” (p. 3).

Variable (2) Desempeño laboral

Con base lo expuesto por Alles (2016), se consiguió identificar que “el desempeño laboral se entiende como el rendimiento generado a través del desarrollo y conclusión de una o varias tareas ejecutadas por el trabajador de una empresa por lo que es de vital importancia que el colaborador cuente con pleno conocimiento de los requerimientos de la empresa respecto de su trabajo” (p. 269).

Tabla 1
Operacionalización de la variable (1) cultura organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Nº ítem	Escalas de medición
Cultura organizacional	De lo propuesto por Schein (2010), se infiere que la cultura organizacional es el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y las normas aceptadas y practicadas por los miembros de la organización (p. 3).	La variable cultura organizacional se estimó mediante un cuestionario de 30 preguntas en el que se evaluó la percepción de los trabajadores ante los artefactos, valores y los supuestos básicos subyacentes de la empresa. Estas dimensiones se identificaron a través de la técnica de encuestas.	Artefactos	Comunicación	1 2 3	Ordinal - Tipo Likert modificado
				Infraestructura	4 5	
				Costumbres	6 7	
				Cultos	8 9	
				Celebraciones	10 11	
				Trabajo conjunto	12	
				Aparatos tecnológicos	13	
				Misión	14	
				Visión	15	
				Liderazgo	16 17	
				Objetivos	18	
			Valores compartidos	Normas de conducta	19	
				Competencias	20	
				Reclutamiento	21	
				Reconocimientos	22 23	
				Respuesta a los problemas	24 25	
			Supuestos básicos subyacentes	Valores organizacionales	26 27	
				Inteligencia emocional	28 29	
					30	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable (2) desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	N° ítem	Escala de medición
Desempeño Laboral	Con base lo expuesto por Alles (2016), se consiguió identificar que el desempeño laboral se entiende como el rendimiento generado a través de una o varias tareas hechas por el trabajador (p. 269).	El desempeño laboral se determinó a través de un cuestionario de 30 preguntas en el que se evaluó la percepción de los trabajadores ante las competencias, respuesta emocional, compromiso, interrelaciones y los resultantes. Estas dimensiones se identificaron a través de la técnica de encuestas.	Competencias	Aptitudes	1	Ordinal - Tipo Likert modificado
				Planificación	2	
				Técnicas	3	
				Valores	4	
				Resolución	5	
			Respuesta emocional	Afición	6	
				Amor propio	7	
				Igualdad	8	
				Estabilidad laboral	9	
				Rectitud	10	
			Compromiso	Intervención	11	
				Cooperación	12	
				Toma decisiones	13	
				Colaboración	14	
				Fraternidad	15	
			Interrelaciones	Tolerancia	16	
				Afinidad	17	
				Rendimiento	18	
				Reconocimiento	19	
				Satisfacción laboral	20	
			Resultantes	Valores institucionales	21	
				Participación	22	
					23	
					24	
					25	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población: de acuerdo con Pino (2013) se concluyó que “la población refiere a todos los individuos que conforman la realidad problemática y que tienen una o varias características en común susceptibles de medición” (p. 217).

En tal sentido, fue posible identificar que la población de la presente tesis estuvo conformada por todo el personal técnico enfermero del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue ubicado en el distrito de el Agustino, los cuales ascienden a un total de 96 individuos.

Censo: de acuerdo con Pino (2013), el censo puede desarrollarse:

En situaciones en las que el investigador cuenta con los recursos humanos y técnicos suficientes para llevar a cabo la recolección de datos basándose en el total de individuos que conforman la población; sin embargo, si el investigador no cuenta con los recursos suficientes, entonces es recomendable determinar una muestra, es decir, seleccionar a una parte representativa de la población a fin de recolectar la información e identificar conclusiones generales. (p. 217)

Debido a que el número de elementos que conformaban la población fue de tan sólo 96 técnicos en enfermería y a que el investigador contaba con los recursos económicos y técnicos para recabar y analizar a toda la población, se decidió desarrollar un censo; es decir, aplicar los instrumentos de recolección de datos o a todo el personal técnico en enfermería del hospital antes mencionado con la finalidad de recabar los datos sobre las variables cultura organizacional y desempeño laboral.

Criterios de inclusión y exclusión: la regla principal para incluir a los individuos en la población fue identificar únicamente a los trabajadores que se desempeñaban bajo el cargo de técnico en enfermería del área de consulta externa en el Hospital Nacional Hipólito Unanue ubicado en el distrito de el Agustino; mientras que, se excluyó a los demás trabajadores que no laboraban en área de consulta externa y que

no ocupaban el cargo de técnico en enfermería, tales como, médicos, internos, doctores, personal de limpieza y otros afines.

Tabla 3

Población

Empresa	Censo
Hospital Nacional Hipólito Unanue	96 técnicos en enfermería del área de consulta externa

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas: a partir de las propuestas de Tamayo (2008), fue posible inferir que la encuesta es una técnica que les permite a los investigadores recabar datos de una gran cantidad de individuos mediante una serie de interrogantes formuladas a partir de un tema en específico.

Es por ello que para determinar la relación entre las variables de la presente tesis fue necesario utilizar la técnica de encuestas aplicada a los técnicos en enfermería del área de consulta externa en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Instrumentos: respecto de los instrumentos de recolección de datos más destacables en las ciencias sociales Hernández, Fernández y Baptista (2010), refieren que el cuestionario está compuesto por un conjunto de preguntas estructuradas con la finalidad de determinar la percepción de los individuos respecto a una o más variables.

Es por ello que, en la presente tesis se procedió a elaborar dos cuestionarios uno sobre la cultura organizacional con 30 preguntas y otro acerca del desempeño laboral también con 30 preguntas presentadas a manera de afirmaciones ante los que se solicitó la reacción de los participantes a través de las escalas del tipo Likert modificada.

Los nombres de los instrumentos de recolección de datos fueron “Cuestionario de cultura organizacional” y “Cuestionario de desempeño laboral” desarrollados por el investigador Salazar Valdez, Miguel Angel. Cuestionarios que fueron aplicados a 96 técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue en un tiempo aproximado de entre 15 a 20 minutos. La corrección se efectuó a mano usando la clave de respuestas tipo escala de Likert modificada. 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=A veces, 4=Casi siempre y 5=Siempre. Para la calificación se aplicó el Baremo peruano a través de un censo en los que se con el puntaje interpretado en función a los baremos percentiles debido a que permitieron apreciar el nivel global de los sujetos.

Validez de los instrumentos

De acuerdo a lo propuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2010), fue posible inferir que la validación de los instrumentos se refiere al nivel de dominio sobre el tema que se está investigando, es decir, que la validez expresa cuan prolijo es el estudio de las variables de investigación a través de las interrogantes que se plantean en los cuestionarios. Seguidamente, los autores refieren que una de las formas más efectivas para realizar la validez del contenido de los cuestionarios es a través del juicio de expertos. Este tipo de validación se realiza mediante la evaluación de los cuestionarios por parte de profesionales especialistas en el tema que se está investigando.

Es por ello que, en la presente tesis se procedió a ejecutar la validación de los cuestionarios a través del juicio de 3 expertos, entre los que se encontraban 1 metodólogos y 2 temáticos en la línea de investigación del talento humano.

Con base a lo propuesto por Domínguez (2016), el coeficiente de validación V de Aiken se determina en función a la siguiente fórmula:

$$V = \frac{X - l}{K}$$

Dónde:

V = V de Aiken

X = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Tabla 4

Validez del cuestionario de motivación laboral mediante la V de Aiken

Nº Ítems	Criterios	X	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 2	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 3	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Ítem 4	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Ítem 5	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Ítem 6	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 7	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Ítem 8	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Ítem 9	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 10	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 11	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 12	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Ítem 13	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Ítem 14	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Ítem 15	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78

N° Ítems	Criterios	X	DE	V Aiken
Ítem 16	Claridad	3.33	0.58	0.78
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
Ítem 17	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 18	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	1.15	0.78
Ítem 19	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 20	Claridad	3.33	0.58	0.78
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 21	Claridad	3.33	0.58	0.78
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
Ítem 22	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 23	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 24	Claridad	3.33	0.58	0.78
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 25	Claridad	3.33	0.58	0.78
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 26	Claridad	3.33	0.58	0.78
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 27	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 28	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
Ítem 29	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 30	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Promedio de validación				0.84

Fuente: Domínguez (2016)

Con la evaluación de tres expertos fue posible concluir que el promedio de validación del contenido del instrumento de recolección de datos de la variable cultura organizacional fue de **84.00%**, por lo tanto fue **Aplicable**.

Tabla 5

Validez del cuestionario de desempeño laboral mediante la V de Aiken

N° Ítems	Criterios	X	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 2	Relevancia	3.33	1.15	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Ítem 3	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Ítem 4	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Ítem 5	Relevancia	3.33	1.15	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 6	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 7	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 8	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 9	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	1.15	0.78
Ítem 10	Relevancia	3.33	1.15	0.78
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Ítem 11	Relevancia	3.33	1.15	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Ítem 12	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	0.58	0.78
Ítem 13	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
	Claridad	3.33	1.15	0.78
Ítem 14	Relevancia	3.33	1.15	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	4.00	0.00	1.00
Ítem 15	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 16	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
	Claridad	3.67	0.58	0.89
Ítem 17	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78

N° Ítems	Criterios	X	DE	V Aiken
Ítem 18	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
Ítem 19	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	3.33	1.15	0.78
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
Ítem 20	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	1.15	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
Ítem 21	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
Ítem 22	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
Ítem 23	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	4.00	0.00	1.00
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
Ítem 24	Claridad	4.00	0.00	1.00
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	4.00	0.00	1.00
Ítem 25	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 26	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 27	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Ítem 28	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.67	0.58	0.89
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
Ítem 29	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.67	0.58	0.89
Ítem 30	Claridad	3.67	0.58	0.89
	Relevancia	3.33	0.58	0.78
	Pertinencia	3.33	0.58	0.78
Promedio de validación				0.87

Fuente: Domínguez (2016)

Con la evaluación de 3 expertos fue posible concluir que el promedio de validación del contenido del instrumento de recolección de datos de la variable desempeño laboral fue de **87.00%**, por lo tanto fue **Aplicable**.

Confiabilidad

De lo tratado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), se logró determinar que la confiabilidad refiere al nivel con el que los instrumentos de recolección de datos permiten obtener resultados sólidos y afines al tema investigado. Es por ello que, fue necesario identificar el nivel de confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach de los datos recabados en una prueba de carácter piloto de 15 enfermeros técnicos del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Confiabilidad del cuestionario de cultura organizacional

Tabla 6

Confiabilidad del cuestionario de cultura organizacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.934	30

Fuente: Base de datos de la investigación

Fórmula alfa de Cronbach

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_i^2} \right]$$

Los estadísticos de fiabilidad de la Tabla N° 06 muestran que el coeficiente alfa de Cronbach de los datos recabados mediante los 30 ítems del cuestionario de cultura organizacional aplicado en una prueba piloto a 15 técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue fue de **0.934**; por lo que se concluyó que el nivel de confiabilidad del instrumento de investigación fue **muy bueno** y que, por tanto, los datos recabados con el cuestionario demuestran solidez y afinidad con la variable en estudio.

Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

Tabla 7

Confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos

0.952	30
Fuente: Base de datos de la investigación	

Fórmula alfa de Cronbach

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2} \right]$$

Los estadísticos de fiabilidad de la Tabla N° 07 muestran que el coeficiente alfa de Cronbach de los datos recabados mediante los 30 ítems del cuestionario de desempeño laboral aplicado a través de una prueba piloto a 15 técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue fue de **0.952**; por lo que se concluyó que el nivel de confiabilidad del instrumento de investigación fue **muy bueno** y que, por tanto, los datos recabados con el cuestionario demuestran solidez y afinidad con la variable en estudio.

2.5. Métodos de análisis de datos

Respecto del método de análisis de los datos sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral es importante precisar que se aplicaron los conceptos básicos sobre la estadística descriptiva con la finalidad de determinar los baremos tanto para las dimensiones como para las variables y con ello proceder a la elaboración de las tablas cruzadas para simplificar la visualización de todos los datos recabados a través del censo. Por otra parte, también se aplicó la estadística inferencial a fin de identificar la veracidad de las hipótesis de investigación mediante la prueba de correlación de Spearman con el que cálculo el coeficiente Rho y los niveles de significancia.

2.6. Aspectos éticos

Se tomaron en cuenta las cuestiones éticas en la presente tesis respecto de la veracidad de las referencias bibliográficas, la legalidad de la investigación y que por tanto no se efectuó plagio intelectual en ninguna de sus partes. Los datos fueron

recabados bajo autorización de los técnicos en enfermería del área de consulta externa, así como de los encargados del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

III. RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados

Variable 1 cultura organizacional y variable 2 desempeño laboral

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la variable 1 cultura organizacional y variable 2 desempeño laboral

Tabulación Cruzada		Variable 2 Desempeño Laboral		Total	Rho Spearman
		Bueno	Muy bueno		
Variable 1 Cultura organizacional	Regular	19,8%	0,0%	19,8%	Rho = 0,679* Sig. (bilateral) = 0,000
	Bueno	11,5%	47,9%	59,4%	
	Muy bueno	0,0%	20,8%	20,8%	
Total		31,3%	68,8%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

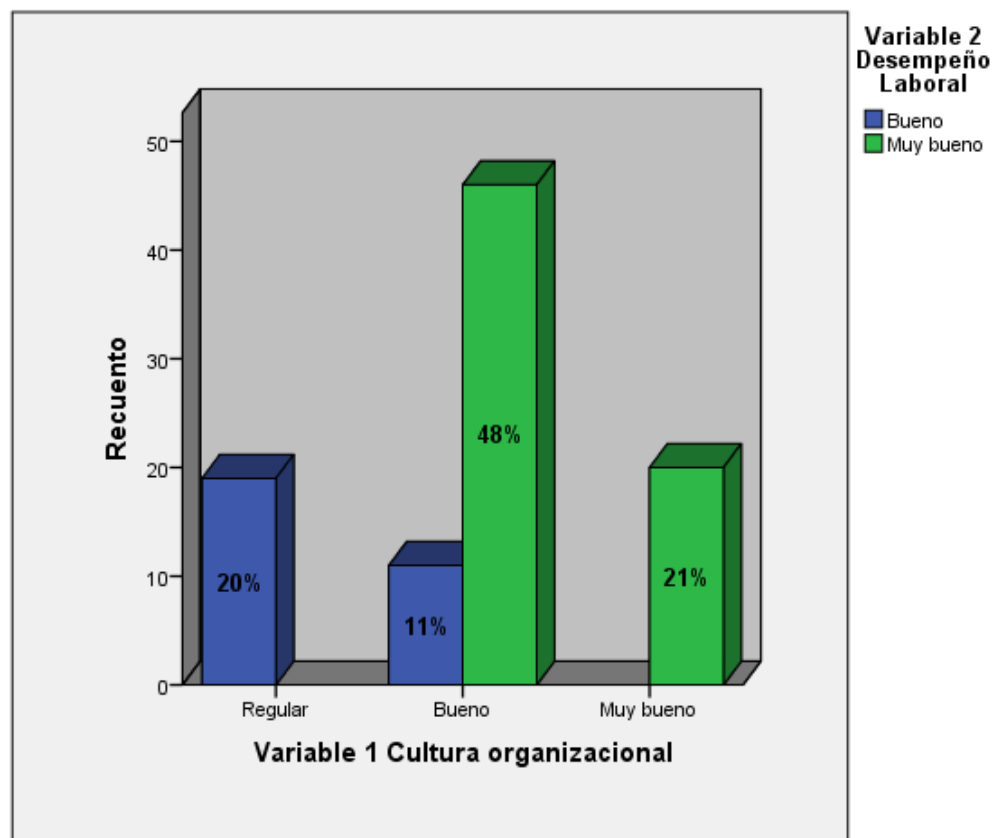


Figura 2. Variable 1 cultura organizacional y variable 2 desempeño laboral

Interpretación: Si observamos en forma independiente las variables en la TABLA N° 08, se podría afirmar que la cultura organizacional es buena al 59,4% de los encuestados, por lo cual se deduce que las dimensiones artefactos, valores compartidos y los supuestos básicos subyacentes de los técnicos en enfermería del área de consulta externa en el Hospital Nacional Hipólito Unanue fueron gestionados adecuadamente en un entorno que les permitió desarrollar una cultura organizacional sólida. Por otra parte, en la misma tabla se observa que el desempeño laboral también es muy bueno 68,8% de los técnicos en enfermería encuestados, por lo que fue posible deducir que los encargados del área de consulta externa de la institución se encararon de desarrollar las competencias del personal, la respuesta emocional ante la tensión y el estrés, el compromiso con el trabajo, el manejo de las interrelaciones y la mejora de los resultados de cada periodo.

Sin embargo, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018; respecto del cual se obtuvieron los siguientes resultados: cuando la cultura organizacional es buena, el desempeño laboral también es bueno al 11,5% y muy bueno al 47,9%. De forma similar se identificó que cuando la cultura organizacional es muy buena, el desempeño laboral también es muy bueno al 20,8% de los encuestados y cuando la cultura organizacional es regular, el desempeño laboral es bueno al 19,8%.

En cuanto a la hipótesis general, se planteó que existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018; hipótesis que fue demostrada en la prueba Rho de Spearman, con la cual se calculó un coeficiente de correlación de 0,679 con un nivel de significación bilateral de 0,000; por lo tanto, se confirmó la hipótesis en la que se plantea la correlación positiva altamente significativa entre las variables 1 y 2. En valores porcentuales el índice de correlación expresó que existe un 67,90% de relación entre las variables, lo que podría calificarse como un nivel de correlación moderada, de acuerdo con la variación del coeficiente de correlación positivo del 0 al 1, en una escala estructurada en cuatro secciones que explican la escasa o nula correlación (0.00 a 0.25); débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00).

Dimensión 1 artefactos

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión 1 artefactos y la variable 2 desempeño laboral

Tabulación Cruzada		Variable 2 Desempeño		Total	Rho Spearman
		Bueno	Muy bueno		
Dimensión 1 Artefactos	Regular	19,8%	14,6%	34,4%	Rho = 0,483* Sig. (bilateral) = 0,000
	Bueno	11,5%	27,1%	38,5%	
	Muy bueno	0,0%	27,1%	27,1%	
Total		31,3%	68,8%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

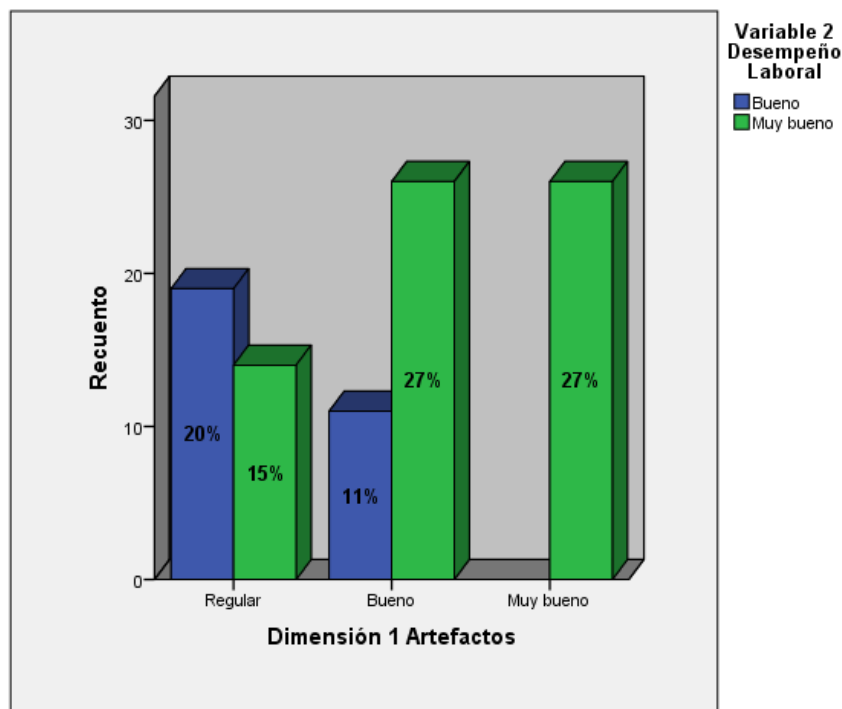


Figura 3. Dimensión 1 artefactos y la variable 2 desempeño laboral

Interpretación: Considerando los artefactos como una dimensión de la variable cultura organizacional, se obtuvo una distribución concentrada en tres categorías de las cuales el

38,5% de los técnicos en enfermería del área de consulta externa en el Hospital Nacional Hipólito Unanue considera que la dimensión artefactos es buena, seguido de un 34,4% que considera que es regular y un 27,1% que considera que es muy buena; asimismo, no se observa un extremo opuesto representativo en la distribución de datos. Por lo que se infiere que, los técnicos en enfermería de la institución desarrollaron adecuadamente la comunicación, el adecuado uso de la infraestructura, la práctica de costumbres, los cultos, las celebraciones, el trabajo conjunto con los compañeros de trabajo y el adecuado uso de los aparatos tecnológicos.

El primer objetivo específico de la investigación fue determinar la relación existente entre los artefactos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018; respecto de este objetivo la TABLA N° 09 demuestra que cuando la dimensión de los artefactos se concentra en un 38,5% buena, el desempeño laboral también es bueno al 11,5% y muy bueno al 27,1% de los técnicos en enfermería encuestados. Este resultado es similar para las categorías muy bueno y regular en los resultados de la primera dimensión, lo cual explica cierto nivel de correlación entre los componentes de la dimensión 1 y la variable 2.

De acuerdo con la información anteriormente descrita se efectuó la prueba estadística Rho de Spearman, a partir de la cual se determinó un coeficiente de correlación $Rho = 0,483$ y un Sig. (bilateral) = 0,000, los cuales permitieron demostrar que existe relación altamente significativa entre los artefactos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018. En cuanto a la variación del coeficiente de correlación positivo del 0 al 1 en una escala estructurada en cuatro secciones que explican las correlaciones en escasa o nula (0.00 a 0.25); débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido responde a una débil correlación.

Dimensión 2 valores compartidos

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la dimensión 2 valores compartidos y la variable 2 desempeño laboral

Tabulación Cruzada		Variable 2 Desempeño		Total	Rho Spearman
		Bueno	Muy bueno		
Dimensión 2 Valores compartidos	Regular	25,0%	14,6%	39,6%	Rho = 0,570* Sig. (bilateral) = 0,000
	Bueno	6,3%	27,1%	33,3%	
	Muy bueno	0,0%	27,1%	27,1%	
Total		31,3%	68,8%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

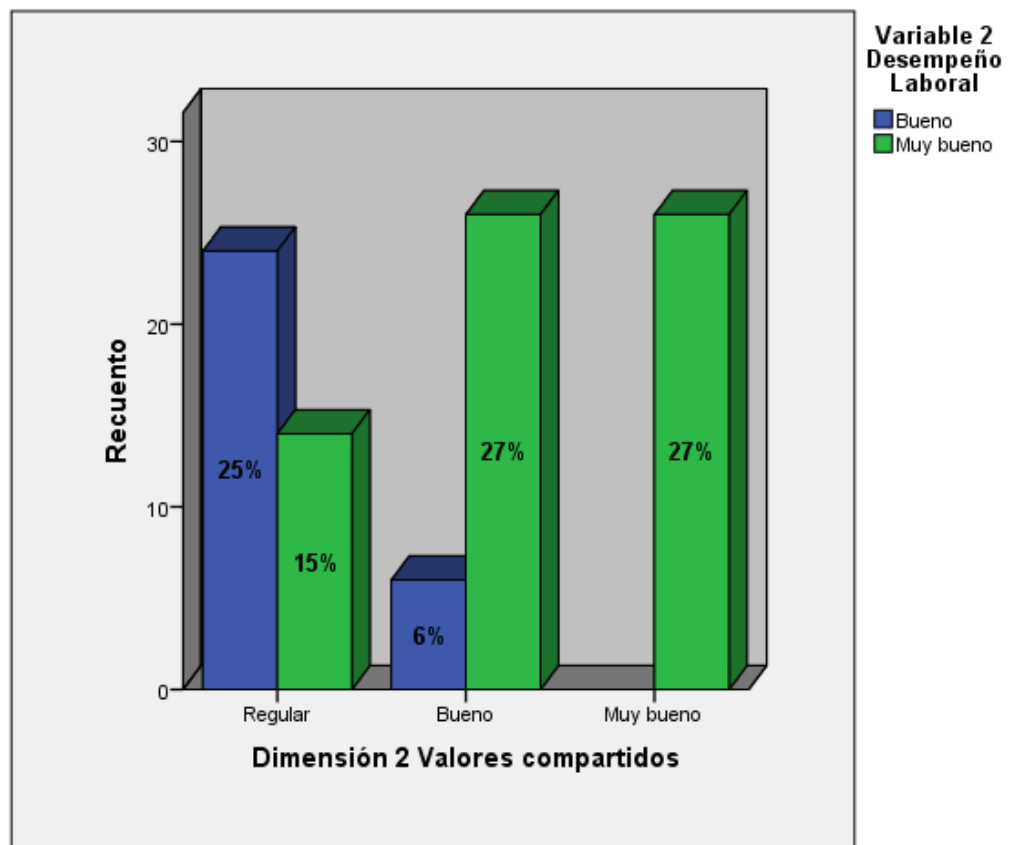


Figura 4. Dimensión 2 valores compartidos y variable 2 desempeño laboral

Interpretación: Considerando los valores compartidos como una dimensión de la variable cultura organizacional, se obtuvo una distribución concentrada en tres categorías de las cuales el 39,6% de los técnicos en enfermería del área de consulta externa en el Hospital Nacional Hipólito Unanue considera que la dimensión valores compartidos es regular, seguido de un 33,3% que considera que es buena y un 27,1% que considera que es muy buena; asimismo, no se observa un extremo opuesto representativo en la distribución de datos. Por lo que se infiere que, los técnicos en enfermería de la institución conocen parte de la misión y visión de la organización, manejan el liderazgo en algunos de los niveles, desarrollan los objetivos propuestos, practican las normas de conducta, el mejoramiento de las competencias, siguen las pautas de reclutamiento y algunas veces son reconocidos por sus logros; sin embargo, estos resultados no fueron lo suficientemente positivos, ya que se concentran mayormente en la calificación regular por lo que debe considerarse como una de las dimensiones que debe mejorar la institución a fin de incrementar el valor de su cultura organizacional.

El segundo objetivo específico de la investigación fue determinar la relación existente entre los valores compartidos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018; respecto de este objetivo la TABLA N° 10 demuestra que cuando la dimensión de los valores compartidos se concentra en un 39,6% regular, el desempeño laboral es bueno al 25,0% y muy bueno al 14,6% de los técnicos en enfermería encuestados. Este resultado es similar para las categorías bueno y muy bueno en los resultados de la segunda dimensión, lo cual explica cierto nivel de correlación entre los componentes de la dimensión 2 y la variable 2.

De acuerdo con la información anteriormente descrita se efectuó la prueba estadística Rho de Spearman, a partir de la cual se determinó un coeficiente de correlación $Rho = 0,570$ y un $Sig. (bilateral) = 0,000$, los cuales permitieron demostrar que existe relación altamente significativa entre los valores compartidos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018. En cuanto a la variación del coeficiente de correlación positivo del 0 al 1 en una escala estructurada en cuatro secciones que explican las correlaciones en escasa o nula (0.00 a 0.25); débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido responde a una moderada correlación.

Dimensión 3 supuestos básicos subyacentes

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la dimensión 3 supuestos básicos subyacentes y la variable 2 desempeño laboral

Tabulación Cruzada		Variable 2 Desempeño Laboral		Total	Rho Spearman
		Bueno	Muy bueno		
Dimensión 3 Supuestos básicos subyacentes	Regular	11,5%	7,3%	18,8%	Rho = 0,337* Sig. (bilateral) = 0,001
	Bueno	13,5%	28,1%	41,7%	
	Muy bueno	6,3%	33,3%	39,6%	
Total		31,3%	68,8%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

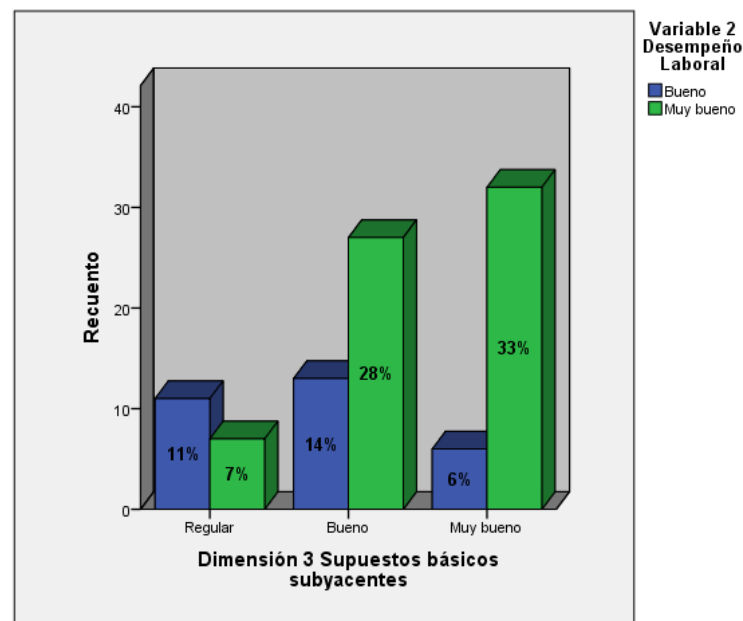


Figura 5. Dimensión 3 supuestos básicos subyacentes y variable 2 desempeño laboral

Interpretación: Considerando los supuestos básicos subyacentes como una dimensión de la variable cultura organizacional, se obtuvo una distribución concentrada en tres categorías de las cuales el 39,6% de los técnicos en enfermería del área de consulta externa en el Hospital Nacional Hipólito Unanue considera que la dimensión supuestos básicos

subyacentes es muy buena, seguido de un 41,7% que considera que es buena y un 18,8% que considera que es regular; asimismo, no se observa un extremo opuesto representativo en la distribución de datos. Por lo que se infiere que, los técnicos en enfermería de la institución tienen muy buena respuesta a los problemas, consideran importante la práctica de los valores organizacionales y tienen una inteligencia emocional positiva, la cual es compartida con los compañeros de trabajo como con los pacientes que se atienden la institución.

El tercer objetivo específico de la investigación fue determinar la relación existente entre los supuestos básicos subyacentes y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018; respecto de este objetivo la TABLA N° 11 demuestra que cuando la dimensión de los supuestos básicos subyacentes se concentra en un 39,6% muy buena, el desempeño laboral es muy bueno al 33,3% y bueno al 6,3% de los técnicos en enfermería encuestados. Este resultado es similar para las categorías bueno y regular en los resultados de la tercera dimensión, lo cual explica cierto nivel de correlación entre los componentes de la dimensión 3 y la variable 2.

De acuerdo con la información anteriormente descrita se efectuó la prueba estadística Rho de Spearman, a partir de la cual se determinó un coeficiente de correlación $Rho = 0,337$ y un Sig. (bilateral) = 0,001, los cuales permitieron demostrar que existe relación significativa entre los supuestos básicos subyacentes y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018. En cuanto a la variación del coeficiente de correlación positivo del 0 al 1 en una escala estructurada en cuatro secciones que explican las correlaciones en escasa o nula (0.00 a 0.25); débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido responde a una débil correlación.

IV. DISCUSIÓN

Se propuso como objetivo general determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018. De igual manera identificar la relación de las dimensiones artefactos, valores compartidos y supuestos básicos subyacentes con la variable desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa de la institución de salud pública mencionada anteriormente.

Durante el desarrollo de la investigación surgieron ciertas limitaciones que dificultaron su realización y que podrían servir de experiencia para que el proceso investigativo en futuras tesis se lleve con mayor eficacia.

Entre las principales dificultades se encontraron: no se contaron con los recursos materiales ni con la capacidad humana para analizar al personal técnico de todas las áreas del Hospital Nacional Hipólito Unanue, sino que se centró únicamente en estudiar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal técnico en enfermería del área de consulta externa, quedando supedita a generalizar los resultados a esta área.

Se encontraron también limitaciones en el idioma, ya que existe gran cantidad de investigaciones relacionadas con la cultura organizacional redactados en idiomas distintos al español como el inglés y el francés, los cuales dificultaron su comprensión y análisis para tomarlos como referencia a la presente tesis.

Por otra parte, la validez interna en la presente investigación fue obtenida a partir de la aplicación de los procedimientos a continuación descritos:

Se tomó como primera guía el modelo de la investigación de tipo aplicado, con el diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo correlacional; ya que, se recurrieron a las teorías de Schein y Alles a fin de identificar si las variables cultura organizacional y desempeño laboral se relacionan, proceso en el que únicamente se observaron el comportamiento de las variables y se recabaron los datos en un único momento sin llevar a cabo ningún experimento o prueba que alterase su estado natural.

Asimismo, se diseñó un cuestionario de cultura organizacional a partir de la teoría de Schein (2010) con un total de 30 reactivos o indicadores y otro sobre el desempeño laboral a partir de la teoría de Alles (2016) también con 30 reactivos; ambos fueron validados por dos expertos en la línea de investigación de Gestión de Organizaciones y un experto en la especialidad de metodología, encontrándose promedios de validación superiores al 80%.

Se efectuó una prueba piloto a un total de 15 técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue con la finalidad de que brindarían sus opiniones respecto a la calidad de los cuestionarios para así efectuar el primer cálculo del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de los datos obtenidos con los reactivos y determinar si los cuestionarios permiten recabar información coherente y pertinente a las variables en estudio, encontrándose valores superiores a 0.75 que dieron por constatar la confiabilidad de ambos cuestionarios.

Posteriormente se hizo la recolección de datos definitiva a través de un censo a los 96 técnicos en enfermería del área de consulta externa de la institución de salud pública en estudio, a partir del cual se construyó la base de datos para cada variable. En último lugar, la base de datos fue sometida a procesamiento estadístico descriptivo e inferencial en el software SPSS 22 con la finalidad de identificar las sumatorias, los baremos, la decodificación de los datos, el diseño de las tablas cruzadas, gráficas y la prueba Rho de Spearman a fin de determinar la significancia y el coeficiente de correlación.

Con base a lo expuesto líneas arriba se logró inferir que el marco metodológico utilizado en la presente investigación tiene concordancia con lo aplicado por los autores Figueroa (2015), Linares, Ochoa y Ochoa (2015), Huamaní (2011), Escobar (2012) y Mino (2014); ya que también hicieron uso de la investigación tipo aplicada, el diseño no experimental transversal, el nivel descriptivo correlacional, la elaboración de cuestionarios para la recolección de información en un censo, la validación mediante el juicio de expertos, el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach en la confiabilidad de los reactivos y aplicar la estadística descriptiva e inferencial para el procesamiento de los datos. Estas pruebas concluyen que el marco metodológico al que se recurrió en la tesis es confiable, se puede replicar en otros contextos y que posee la validez externa necesaria para identificar en nivel de relación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral.

En cuanto a los resultados de la investigación, se encontró que el personal técnico de enfermería del área de consulta externa califica la cultura organizacional como buena en un 59,4%, sin embargo, cerca del 20% lo califica como regular, lo cual permite deducir que aún quedan muchos aspectos que la institución debe de mejorar a fin de que pueda consolidar en el largo plazo la cultura que practican.

Por su parte, el desempeño laboral obtuvo una calificación de muy bueno al 68,8% no encontrándose un extremo opuesto que deteriore los resultados, por lo que se dedujo que las estrategias de gestión del talento humano que emplean las autoridades tienen un efecto positivo en el desempeño laboral de los técnicos de enfermería.

Al analizar la relación entre variables se encontró que el porcentaje de mayor valor se establece en la diagonal principal de la TABLA N° 08, ya que cuando la cultura organizacional es buena en más de la mitad de los encuestados el desempeño laboral es calificado como muy bueno. Estos datos permiten concluir que existen pruebas suficientes para afirmar que la cultura organizacional y el desempeño laboral se relacionan. Datos que también son probados por el coeficiente de correlación Rho de Spearman y el nivel de significancia ($Rho = 0,679^*$, Sig. bilateral = 0,000; ($p \leq 0,05$)).

En cuanto a las dimensiones se encontró que cuando los artefactos son calificados como buenos, el desempeño laboral es muy bueno en el 38,5% de los encuestados; lo cual también es sustentado en la prueba de correlaciones ($Rho = 0,483^*$, Sig. bilateral = 0,000; ($p \leq 0,05$)). Por su parte, cuando la dimensión valores compartidos son regulares en el 39,6% de encuestados, el desempeño laboral también es bueno ($Rho = 0,570^*$, Sig. bilateral = 0,000; ($p \leq 0,05$)). Finalmente, los resultados de la dimensión supuestos básicos subyacentes indican que cuando esta es calificada como muy buena el desempeño laboral es también es calificado como muy bueno por el 33,3% de encuestados, en el que la prueba de correlaciones permite inferir un $Rho = 0,570^*$ de Sig. bilateral = 0,000.

Los resultados encontrados en la presente tesis son concordantes con los obtenidos en el ámbito internacional por Rivas y Samra (2008), quienes lograron identificar a través de su investigación que la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal de una

institución de salud pública se relacionan en un $Rho=0,463$ y a un nivel de significancia de 0,000.

En cuanto a lo encontrado por Figueroa (2015) en su investigación desarrollada en una institución gubernamental, discrepamos rotundamente ya que evidenció que la cultura organizacional no tienen un efecto significativo en el desempeño laboral de los trabajadores ($Rho=0,104$; significancia del 0.060).

Coincidimos con Linares, Ochoa y Ochoa (2015), quienes encontraron que la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una institución académica se relacionan en un 58,736% de los encuestados ($Rho=0,587$) a un nivel de significancia de 0,000.

En el contexto nacional concordamos con Huamaní (2011), quien encontró que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los empleados de una institución bancaria, debido a un coeficiente de correlación $Rho=0,674$ y a un nivel de significancia de 0,000.

Concordamos con Escobar (2012), quien a través de un censo aplicado a una empresa de muebles determinó que la cultura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en un 45,915% ($Rho=0,459$) a un nivel de significancia de 0,000.

No coincidimos con los resultados de Mino (2014), quien encontró que la cultura organizacional y el desempeño de los trabajadores de un restaurante es baja debido a un $Rho=0,335$ a un nivel de significancia de 0,000.

Finalmente, es posible afirmar se encontraron evidencias suficientes para sustentar que la variable cultura organizacional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral; asimismo, que las dimensiones artefactos, valores compartidos y supuestos básicos subyacentes también se relacionan con la variable desempeño laboral; por lo tanto, si se mejora la cultura organizacional es posible mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo cual, las empresas deben tener mayor atención en atender todas las

actividades que promueven la instauración de una cultura organizacional sólida que promueva el bienestar de los trabajadores y los incentive a desempeñarse de mejor manera.

V. CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones a las que se llegó a través de la investigación:

1. Existe relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018; ya que, cuando la cultura organizacional es calificada como buena al 59,4%, el desempeño laboral es muy bueno al 47,9%.
2. Existe relación significativa entre los artefactos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018; ya que, cuando los artefactos son calificados como buenos al 38,5%, el desempeño laboral es calificado como muy bueno al 27,1%.
3. Existe relación significativa entre los valores compartidos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018; ya que, cuando los valores compartidos son calificados como regulares al 39,6%, el desempeño laboral es calificado como bueno al 25,0%.
4. Existe relación significativa entre los supuestos básicos subyacentes y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018; ya que, cuando los supuestos básicos subyacentes son calificados como muy buenos al 39,6%, el desempeño laboral es calificado con la misma escala al 33,3%.

VI. RECOMENDACIONES

En lo siguiente se presentan las recomendaciones acerca de lo encontrado respecto a la relación entre la variable cultura organizacional y el desempeño laboral, así como de la relación entre las dimensiones de la primera variable con la segunda:

1. En cuanto a la relación significativa entre la variable cultura organizacional y el desempeño laboral al 67,9%, se recomienda desarrollar estrategias de mejora en la cultura organizacional a través de la implementación de los aspectos visibles que identifiquen al personal con su institución, asimismo, promover la práctica de valores entre todos los trabajadores sin distinción de jerarquías y orientar al personal para que logre solucionar los posibles problemas que se originen con los pacientes.
2. Respecto de la relación significativa entre la dimensión de los artefactos y la variable desempeño laboral al 48,3%, se recomienda incentivar la comunicación directa entre compañeros, implementar mejoras en infraestructura, respetar las costumbres y cultos de cada personal, promover las celebraciones y el trabajo conjunto a fin de unir al equipo de trabajo.
3. En cuanto a la relación significativa entre los valores compartidos y el desempeño laboral al 57,0%, se recomienda difundir la misión y visión organizacional, identificar a los líderes de equipos y desarrollar reuniones con ellos para establecer los objetivos, las normas de conducta, así como desarrollar capacitaciones a fin de mejorar las competencias del personal y establecer un programa de reconocimientos por los logros alcanzados.
4. En cuanto a la relación significativa entre los supuestos básicos subyacentes y el desempeño laboral al 33,7%, se recomienda capacitar al personal con la finalidad de que logre dar respuesta a los problemas y practique los valores organizacionales. Asimismo, implementar charlas con la tutoría del personal de psicología para el control de las emociones ante las diversas situaciones a las que se enfrenta el personal diariamente.

VII. REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos: casos: gestión por competencias* (3 ed.). Granica: Buenos Aires.
- Alles, M. (2016). *Selección por competencias: atracción y reclutamiento en las redes sociales: entrevista y medición de competencias*. (2da ed.). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=JqzDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- BBi Soluciones (2016). *Cuidado con la desmotivación laboral*. Recuperado de <https://www.facebook.com/bbisoluciones/posts/1730911437236241:0>
- Domínguez, S. (2016). *Validez de contenido usando la V de Aiken con intervalos de confianza: aportes a Rodríguez et al.* Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0325-00752016000300035
- Edenred (2016). *Mindfulness: una cultura empresarial exitosa y más consciente*. Recuperado de <https://www.edenred.es/blog/category/bienestar-y-motivacion-laboral/>
- Edenred (2016). *Motivación Laboral: Estadísticas 2016*. Recuperado de <http://remicaempleo.es/motivacion-laboral/>
- Escobar, P. (2012). El estudio de “*La cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Decor Mueble S.A.C - Trujillo 2012*”. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3338>
- Figueroa, L. (2015). El estudio de “*Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental-2015*”. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figueroa-Leyvi.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). *Metodología de la investigación* (5° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hofstede, G. (2011). *Dimensionalizing cultures: the hofstede model in context*. Recuperado de <https://scholarworks.gvsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1014&context=orpc>
- Hofstede, G. (2001). *Culturas nacionales, culturas organizacionales y el papel de la gestión empresarial*. Recuperado de:

<https://www.bbvaopenmind.com/articulo/culturas-nacionales-culturasorganizacionales-y-el-papel-de-la-gestion-empresarial/?fullscreen=true>

Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences. Comparing, values, behaviors, institutions and organizations across nations*. (2 ed.). SAGE Publications, Inc.: USA.

Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=w6z18LJ_1VsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Hospital de Baja Complejidad de Vitarte (2016). Informe de Aplicación de Encuesta de Clima Organizacional.

Hospital Nacional Hipólito Unanue (2017). Reprogramación del Plan Operativo 2017. Recuperado de

<http://www.hnhu.gob.pe/TRANSPARENCIA/Planeamiento%20y%20Organizaci%C3%B3n/REPOA2017.pdf>

Hospital Nacional Hipólito Unanue (2018). Plan Operativo Institucional 2018. Recuperado de <http://www.hnhu.gob.pe/Inicio/wp-content/uploads/2018/03/POI-2018.pdf>

Hospital Nacional Hipólito Unanue (2015). Plan de Gestión Administrativa de la Oficina de Calidad 2015. Recuperado de

<http://www.hnhu.gob.pe/transparencia/datos%20generales/2015/Resoluciones%20Directorales/3.%20Marzo/123.pdf>

Hospital Nacional Hipólito Unanue (2017). Análisis Situacional de Salud Hospitalario 2017. Recuperado de <http://www.hnhu.gob.pe/Inicio/wp-content/uploads/2016/04/ASIS-HNHU-2017.pdf>

Huamaní, H. (2011). El estudio de “cultura organizacional y desempeño laboral caso: Banco de la Nación – Agencia Lircay, 2011”. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/404>

Lado, M. (2013). *Introducción a la auditoría socio laboral*. (5ª ed.). España: Bubok Publishing S.L.

Linares, I., Ochoa, S. y Ochoa, B. (2015). El estudio de “Cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico. Estudio de caso en una institución de educación superior pública mexicana”. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v6n11/v6n11a18.pdf>

- Ministerio de Salud del Perú. Instituto de Gestión de Servicios de Salud. Informe de quejas y reclamos I trimestre Hospital Nacional María Auxiliadora 2015. Recuperado de http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/INFORME%20PRIMER%20TRIMESTRE%20QUEJAS%20RECLAMOS%202015_Final.pdf
- Ministerio de Salud del Perú. “*Metodología para el Estudio del Clima Organizacional V. 02*” aprobado por Resolución Ministerial Número 468-2011. Recuperado de https://issuu.com/calidadensalud/docs/metodologia_minsa_para_el_estudio_de_clima_organiz
- Mino, E. (2014). El estudio de “*Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*”. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/108>
- Pino, R. (2013). *Metodología de la investigación*. Editorial San Marcos E.I.R.L.: Lima.
- Rivas, M. y Samra, A. (2008). El estudio de “*La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al centro clínico quirúrgico Divino Niño C.A. – 2006*”. Recuperado de http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/104/1/TESIS-658.3145_R622_01.pdf
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica* (7ª ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10º ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración* (12º ed.). [Versión Adobe Digital Editions] Recuperado de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFFpbxnmY3B5c3RhanVhcmV6fGd4OjU4YzFmYzIyNTgzMjMwMWE>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15a ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación
- Schein, E. (1992). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica* (2º ed.). España: Plaza & Janés Editores S.A.
- Schein, E. (2010). *Organizational culture and leadership*. (4 ed.). Jhon Wiley and sons, Inc.: USA.

- Tamayo, M. (2008). *El proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.). México: Editorial Limusa, S.A. grupo Noriega editores.
- Torben, R. (2015). What is organizational culture. Recuperado de <https://www.torbenrick.eu/blog/culture/organizational-culture/>
- Uscanga T. y García, S. (2008). *Desarrollo Y Comportamiento De La Motivación En El Trabajo*. España: Universidad de Málaga.
- Vara, A (2006). *La lógica de la Investigación en las Ciencias Sociales*. (3ª ed.). Perú: Asociación por la Defensa de las Minorías.

ANEXOS

Anexo N° 01 - Instrumento de recolección de datos 1 cultura organizacional

Estamos desarrollando una investigación universitaria sobre la cultura organizacional en las empresas; en tal sentido, nos sería de gran ayuda recabar su opinión sobre este tema. Sólo debe marcar con una “X” la respuesta que crea conveniente con base a los criterios descritos a continuación:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Cultura organizacional										
Dimensi ones	N° ítem	Indicadores	1	2	3	4	5			
Artefactos	I. Comunicación									
	1	Suele conversar fluidamente con sus compañeros de trabajo.								
	2	Logra establecer una comunicación directa con su jefe.								
	3	Establece vínculos comunicativos con sus compañeros fuera del ambiente de trabajo.								
	II. Infraestructura									
	4	La infraestructura de la empresa está pintada con sus colores distintivos								
	5	Los ambientes de trabajo cuentan con áreas distintivas para cada equipo de trabajo.								
	III. Costumbres									
	6	Los trabajadores de la institución de salud cuentan con un uniforme distintivo.								
	7	Suele tener reuniones semanales con sus jefes para compartir los logros alcanzados.								
	IV. Cultos									
	8	El gerente de la institución comparte su forma de pensar y hacer las cosas.								
	9	Los trabajadores comparten y respetan las creencias religiosas de sus compañeros.								
	V. Celebraciones									
	10	Suelen conmemorar a los compañeros de trabajo por su onomástico.								
11	Se considera importante participar en las celebraciones de la institución.									
VI. Trabajo conjunto										
12	Los miembros de la institución se sienten parte de una gran familia en la empresa.									
VII. Aparatos tecnológicos										
13	Los compañeros de trabajo suelen mantener una sólida amistad por medio de las redes sociales.									
Valores compartidos	VIII. Misión									
	14	Reconozco la misión de la institución de salud y la pongo en práctica.								
	IX. Visión									
	15	Trabajo activamente por concretar la visión institucional.								
X. Liderazgo										

	16	Suelo guiar a mis compañeros para realizar las actividades de forma más efectiva.					
	17	Es posible identificar con facilidad a los líderes de la institución.					
	XI. Objetivos						
	18	Conozco ampliamente los objetivos de la institución					
	XII. Normas de conducta						
	19	Los compañeros de trabajo ponen en práctica las normas de la institución.					
	XIII. Competencias						
	20	Los trabajadores suelen demostrar cuáles son sus mayores competencias.					
	XIV. Reclutamiento						
	21	La empresa cuenta con un programa de reclutamiento establecido.					
	XV. Reconocimientos						
	22	En la institución se valora el desempeño de los trabajadores					
	23	Los encargados de cada área reconocen públicamente los logros de los trabajadores.					
Supuestos básicos subyacentes	XVI. Respuesta a los problemas						
	24	Siento los problemas de la institución como si fuesen míos.					
	25	Las dificultades representan un reto atractivo para mis capacidades.					
	XVII. Valores organizacionales						
	26	Estoy de acuerdo en poner en práctica los valores de la institución.					
	27	Ser responsables, puntuales y solidarios es imprescindible en nuestra institución.					
	XVIII. Inteligencia emocional						
	28	Logro controlar las sensaciones de ira y estrés en mi trabajo.					
	29	Manejo con tranquilidad los momentos de tensión en la institución.					
	30	Expreso con libertad mi estado de ánimo.					

Anexo N° 02 - Instrumento de recolección de datos 2 desempeño laboral

Estamos desarrollando una investigación universitaria sobre el desempeño laboral en las empresas; en tal sentido, nos sería de gran ayuda recabar su opinión sobre este tema. Sólo debe marcar con una “X” la respuesta que crea conveniente con base a los criterios descritos a continuación:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable desempeño laboral									
Dimensi ones	N° ítem	Indicadores	1	2	3	4	5		
Competencias	I. Aptitudes								
	1	Cuenta con las habilidades necesarias para realizar las actividades que le son encomendadas.							
	II. Planificación								
	2	Planifica adecuadamente las actividades del día.							
	III. Técnicas								
	3	Aplica los conocimientos técnicos propios de su carrera profesional.							
	4	Vincula las teorías con las actividades diarias de su trabajo.							
	IV. Valores								
	5	Considera que su desempeño está relacionado con los valores de la empresa.							
Respuesta emocional	V. Resolución								
	6	Toma decisiones en forma oportuna analizando las ventajas y desventajas.							
	VI. Afición								
	7	Le agrada desempeñarse en las tareas que son inherentes a su carrera profesional.							
	VII. Amor propio								
	8	Se siente seguro y gustoso con las tareas que desempeña diariamente.							
	VIII. Igualdad								
	9	Considera que la imparcialidad es la clave en un buen trabajo.							
	10	Si un compañero comete un error, lo corrige sin importar su grado de instrucción.							
Compromiso	IX. Estabilidad laboral								
	11	Se encuentra seguro en su puesto de trabajo.							
	12	Considera que la empresa tiene un bajo índice de rotación de personal.							
	X. Rectitud								
	13	Es puntual con su asistencia y con los compromisos en la empresa.							
	XI. Intervención								
	14	Interviene activamente en los eventos de la institución.							
	XII. Cooperación								
	15	Se desempeña en equipos de trabajo sin mayores dificultades.							
Compromiso	16	Pone de su parte para lograr las metas que se han propuesto como equipo..							
	XIII. Toma decisiones								
	17	Busca información antes de tomar decisiones.							

	18	Analiza los pros y contras de cada alternativa antes de decidirse por una solución.						
Interrelaciones		XIV. Colaboración						
	19	Permite que sus compañeros participen en los equipos de trabajo.						
	20	Muestra interés por el desempeño de sus compañeros en la institución.						
		XV. Fraternidad						
	21	Mantiene relaciones de armonía y amistad con la mayoría de sus compañeros.						
		XVI. Tolerancia						
	22	Comprende y acepta las opiniones de sus compañeros de trabajo.						
		XVII. Afinidad						
	23	Escucha atentamente las preguntas de los demás y se preocupa por responderlas.						
	24	Considera importante comprender la forma de pensar de los demás.						
		XVIII. Rendimiento						
	25	Usted se esfuerza por entregar lo mejor de sí en su trabajo.						
		XIX. Reconocimiento						
	26	Está de acuerdo con la forma en la que la institución reconoce a sus trabajadores.						
		XX. Satisfacción laboral						
	27	Se encuentra satisfecho con su trabajo en la empresa.						
		XXI. Valores institucionales						
	28	Pone en práctica los valores de la institución en sus actividades diarias.						
		XXII. Participación						
	29	Se considera parte importante de los resultados de la empresa.						
	30	Está dispuesto a mejorar sus capacidades para incrementar su la calidad de su trabajo.						

Anexo N° 03 - Matriz operacional de la cultura organizacional

Variable	Dimensión	Indicadores	N° ítem	Ítems	Escalas de medición
Cultura organizacional	Artefactos	Comunicación	1	Suele conversar fluidamente con sus compañeros de trabajo.	Ordinal - Tipo Likert modificado
			2	Logra establecer una comunicación directa con su jefe.	
			3	Establece vínculos comunicativos con sus compañeros fuera del ambiente de trabajo.	
		Infraestructura	4	La infraestructura de la empresa está pintada con sus colores distintivos	
			5	Los ambientes de trabajo cuentan con áreas distintivas para cada equipo de trabajo.	
		Costumbres	6	Los trabajadores de la institución de salud cuentan con un uniforme distintivo.	
			7	Suele tener reuniones semanales con sus jefes para compartir los logros alcanzados.	
		Cultos	8	El gerente de la institución comparte su forma de pensar y hacer las cosas.	
			9	Los trabajadores comparten y respetan las creencias religiosas de sus compañeros.	
		Celebraciones	10	Suelen conmemorar a los compañeros de trabajo por su onomástico.	
			11	Se considera importante participar en las celebraciones de la institución.	
		Trabajo conjunto	12	Los miembros de la institución se sienten parte de una gran familia en la empresa.	
		Aparatos tecnológicos	13	Los compañeros de trabajo suelen mantener una sólida amistad por medio de las redes sociales.	
	Valores compartidos	Misión	14	Reconozco la misión de la institución de salud y la pongo en práctica.	
		Visión	15	Trabajo activamente por concretar la visión institucional.	
		Liderazgo	16	Suelo guiar a mis compañeros para realizar las actividades de forma más efectiva.	
			17	Es posible identificar con facilidad a los líderes de la institución.	
		Objetivos	18	Conozco ampliamente los objetivos de la institución	
		Normas de conducta	19	Los compañeros de trabajo ponen en práctica las normas de la institución.	
		Competencias	20	Los trabajadores suelen demostrar cuáles son sus mayores competencias.	
		Reclutamiento	21	La empresa cuenta con un programa de reclutamiento establecido.	
		Reconocimientos	22	En la institución se valora el desempeño de los trabajadores	
			23	Los encargados de cada área reconocen públicamente los logros de los trabajadores.	
	Supuestos básicos subyacentes	Respuesta a los problemas	24	Siento los problemas de la institución como si fuesen míos.	
			25	Las dificultades representan un reto atractivo para mis capacidades.	
		Valores	26	Estoy de acuerdo en poner en práctica los valores de la institución.	

Variable	Dimensión	Indicadores	N° ítem	Ítems	Escalas de medición
		organizacionales	27	Ser responsables, puntuales y solidarios es imprescindible en nuestra institución.	
		Inteligencia emocional	28	Logro controlar las sensaciones de ira y estrés en mi trabajo.	
			29	Manejo con tranquilidad los momentos de tensión en la institución.	
			30	Expreso con libertad mi estado de ánimo.	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 04 - Matriz operacional del desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° ítem	Ítems	Escala de medición
Desempeño Laboral	Competencias	Aptitudes	1	Cuenta con las habilidades necesarias para realizar las actividades que le son encomendadas.	Ordinal - Tipo Likert modificado
		Planificación	2	Planifica adecuadamente las actividades del día.	
		Técnicas	3	Aplica los conocimientos técnicos propios de su carrera profesional.	
			4	Vincula las teorías con las actividades diarias de su trabajo.	
		Valores	5	Considera que su desempeño está relacionado con los valores de la empresa.	
	Resolución	6	Toma decisiones en forma oportuna analizando las ventajas y desventajas.		
	Respuesta emocional	Afición	7	Le agrada desempeñarse en las tareas que son inherentes a su carrera profesional.	
		Amor propio	8	Se siente seguro y gustoso con las tareas que desempeña diariamente.	
		Igualdad	9	Considera que la imparcialidad es la clave en un buen trabajo.	
			10	Si un compañero comete un error, lo corrige sin importar su grado de instrucción.	
		Estabilidad laboral	11	Se encuentra seguro en su puesto de trabajo.	
	Compromiso	Rectitud	12	Considera que la empresa tiene un bajo índice de rotación de personal.	
		Intervención	13	Es puntual con su asistencia y con los compromisos en la empresa.	
		Cooperación	14	Interviene activamente en los eventos de la institución.	
			15	Se desempeña en equipos de trabajo sin mayores dificultades.	
		Toma decisiones	16	Pone de su parte para lograr las metas que se han propuesto como equipo.	
	Interrelaciones	17	Busca información antes de tomar decisiones.		
			Analiza los pros y contras de cada alternativa antes de decidirse por una solución.		
		Colaboración	19	Permite que sus compañeros participen en los equipos de trabajo.	
			20	Muestra interés por el desempeño de sus compañeros en la institución.	
		Fraternidad	21	Mantiene relaciones de armonía y amistad con la mayoría de sus compañeros.	
	Resultantes	Tolerancia	22	Comprende y acepta las opiniones de sus compañeros de trabajo.	
		Afinidad	23	Escucha atentamente las preguntas de los demás y se preocupa por responderlas.	
			24	Considera importante comprender la forma de pensar de los demás.	
		Rendimiento	25	Usted se esfuerza por entregar lo mejor de sí en su trabajo.	
		Reconocimiento	26	Está de acuerdo con la forma en la que la institución reconoce a sus trabajadores.	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº ítem	Ítems	Escala de medición
		Satisfacción laboral	27	Se encuentra satisfecho con su trabajo en la empresa.	
		Valores institucionales	28	Pone en práctica los valores de la institución en sus actividades diarias.	
		Participación	29	Se considera parte importante de los resultados de la empresa.	
			30	Está dispuesto a mejorar sus capacidades para incrementar su la calidad de su trabajo.	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 05 - Tabla de especificaciones 1: cultura organizacional

Variable	Dimensión	Indicadores	Nº ítem	Nº de preguntas por cada indicador	Nº de preguntas por dimensión	Peso de la dimensión			
Cultura organizacional	Artefactos	Comunicación	1 2 3	3	13	43%			
		Infraestructura	4 5	2					
		Costumbres	6 7	2					
		Cultos	8 9	2					
		Celebraciones	10 11	2					
		Trabajo conjunto	12	1					
		Aparatos tecnológicos	13	1					
		Valores compartidos	Misión	14			1	10	33%
			Visión	15			1		
			Liderazgo	16 17			2		
	Objetivos		18	1					
	Normas de conducta		19	1					
	Competencias		20	1					
	Reclutamiento		21	1					
	Reconocimientos		22 23	2					
	Supuestos básicos subyacentes	Respuesta a los problemas	24 25	2	7	23%			
		Valores organizacionales	26 27	2					
		Inteligencia emocional	28 29	3					
		Totales		30			30	100%	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 06 - Tabla de especificaciones 2: desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº ítem	Nº de preguntas por cada indicador	Nº de preguntas por dimensión	Peso de la dimensión
Desempeño Laboral	Competencias	Aptitudes	1	1	6	20%
		Planificación	2	1		
		Técnicas	3	2		
			4			
		Valores	5	1		
		Resolución	6	1		
	Respuesta emocional	Afición	7	1	6	20%
		Amor propio	8	1		
		Igualdad	9	2		
			10			
		Estabilidad laboral	11	2		
			12			
	Compromiso	Rectitud	13	1	6	20%
		Intervención	14	1		
		Cooperación	15	2		
			16			
		Toma decisiones	17	2		
			18			
	Interrelaciones	Colaboración	19	2	6	20%
			20			
		Fraternidad	21	1		
		Tolerancia	22	1		
		Afinidad	23	2		
			24			
	Resultantes	Rendimiento	25	1	6	20%
		Reconocimiento	26	1		
		Satisfacción laboral	27	1		
		Valores institucionales	28	1		
		Participación	29	2		
			30			
Totales				30	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 07 - Formatos de validación de los instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide cultura organizacional Cuestionario de cultura organizacional

N° ítem	DIMENSIONES / ítems Indicadores	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
1	Suele conversar fluidamente con sus compañeros de trabajo.				✓				✓				✓	
2	Logra establecer una comunicación directa con su jefe.				✓				✓				✓	
3	Establece vínculos comunicativos con sus compañeros fuera del ambiente de trabajo.				✓				✓				✓	
4	La infraestructura de la empresa está pintada con sus colores distintivos			✓				✓					✓	
5	Los ambientes de trabajo cuentan con áreas distintivas para cada equipo de trabajo.			✓				✓					✓	
6	Los trabajadores de la institución de salud cuentan con un uniforme distintivo.			✓				✓					✓	
7	Suele tener reuniones semanales con sus jefes para compartir los logros alcanzados.				✓				✓				✓	
8	El gerente de la institución comparte su forma de pensar y hacer las cosas.				✓				✓				✓	
9	Los trabajadores comparten y respetan las creencias religiosas de sus compañeros.			✓					✓				✓	
10	Suelen conmemorar a los compañeros de trabajo por su onomástico.			✓					✓				✓	
11	Se considera importante participar en las celebraciones de la institución.								✓				✓	
12	Los miembros de la institución se sienten parte de una gran familia en la empresa.			✓					✓				✓	
13	Los compañeros de trabajo suelen mantener una sólida amistad por medio de las redes sociales.				✓				✓				✓	
DIMENSIÓN 2: Valores Compartidos														
14	Reconozco la misión de la institución de salud y la pongo en práctica.			✓					✓				✓	
15	Trabajo activamente por concretar la visión institucional.			✓					✓				✓	
16	Suelo guiar a mis compañeros para realizar las actividades de forma más efectiva.				✓				✓				✓	
17	Es posible identificar con facilidad a los líderes de la institución.				✓				✓				✓	
18	Conozco ampliamente los objetivos de la institución				✓				✓				✓	
19	Los compañeros de trabajo ponen en práctica las normas de la institución.			✓					✓				✓	
20	Los trabajadores suelen demostrar cuáles son sus mayores competencias.			✓					✓				✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N° Item	DIMENSIONES / ítems Indicadores	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
21	La empresa cuenta con un programa de reclutamiento establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
22	En la institución se valora el desempeño de los trabajadores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Los encargados de cada área reconocen públicamente los logros de los trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN: SUPUESTOS BÁSICOS SUBYACENTES				
24	Siento los problemas de la institución como si fuesen míos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Las dificultades representan un reto atractivo para mis capacidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Estoy de acuerdo en poner en práctica los valores de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Ser responsables, puntuales y solidarios es imprescindible en nuestra institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Logro controlar las sensaciones de ira y estrés en mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Manejo con tranquilidad los momentos de tensión en la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Expreso con libertad mi estado de ánimo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr: RODRIGUEZ GALAN DANIEL DNI: 20044257

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

...18...de...06... del 2018

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide desempeño laboral

Cuestionario de desempeño laboral

N° ítem	DIMENSIONES / ítems Indicadores	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		MD	D	A	MD	D	A	MD	D	A	
DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS											
1	Cuenta con las habilidades necesarias para realizar las actividades que le son encomendadas.			X		X					X
2	Planifica adecuadamente las actividades del día.			X		X					X
3	Aplica los conocimientos técnicos propios de su carrera profesional.			X			X				X
4	Vincula las teorías con las actividades diarias de su trabajo.			X			X			X	
5	Considera que su desempeño está relacionado con los valores de la empresa.			X		X				X	
DIMENSIÓN 2: RESPUESTA EMOCIONAL											
7	Le agrada desempeñarse en las tareas que son inherentes a su carrera profesional.			X			X			X	
8	Se siente seguro y gustoso con las tareas que desempeña diariamente.			X			X			X	
9	Considera que la imparcialidad es la clave en un buen trabajo.					X					X
10	Si un compañero comete un error, lo corrige sin importar su grado de instrucción.			X		X				X	
11	Se encuentra seguro en su puesto de trabajo.			X		X					X
12	Considera que la empresa tiene un bajo índice de rotación de personal.			X		X				X	
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO											
13	Es puntual con su asistencia y con los compromisos en la empresa.			X		X					X
14	Interviene activamente en los eventos de la institución.			X		X					X
15	Se desempeña en equipos de trabajo sin mayores dificultades.			X			X			X	
16	Pone de su parte para lograr las metas que se han propuesto como equipo.					X				X	
17	Busca información antes de tomar decisiones.			X			X				X
18	Analiza los pros y contras de cada alternativa antes de decidirse por una solución.			X		X					X
DIMENSIÓN: Interrelaciones											
19	Permite que sus compañeros participen en los equipos de trabajo.					X				X	
20	Muestra interés por el desempeño de sus compañeros en la institución.			X			X			X	
21	Mantiene relaciones de armonía y amistad con la mayoría de sus compañeros.			X			X				X
22	Comprende y acepta las opiniones de sus compañeros de trabajo.					X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N° ítem	DIMENSIONES / ítems Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
23	Escucha atentamente las preguntas de los demás y se preocupa por responderlas.		X		X		X	
24	Considera importante comprender la forma de pensar de los demás.		X		X		X	
DIMENSIÓN: INTERRELACIONES								
25	Usted se esfuerza por entregar lo mejor de sí en su trabajo.		X		X		X	
26	Está de acuerdo con la forma en la que la institución reconoce a sus trabajadores.		X		X		X	
27	Se encuentra satisfecho con su trabajo en la empresa.		X		X		X	
28	Pone en práctica los valores de la institución en sus actividades diarias.		X		X		X	
29	Se considera parte importante de los resultados de la empresa.		X		X		X	
30	Está dispuesto a mejorar sus capacidades para incrementar su la calidad de su trabajo.		X		X		X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr. RODRIGUEZ GALAN DARIEN DNI: 20044257

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

18 de Oct. del 2018

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide cultura organizacional
Cuestionario de cultura organizacional

N° item	DIMENSIONES / Ítems Indicadores	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A	MA
DIMENSIÓN 1: ARTEFACTOS														
1	Suele conversar fluidamente con sus compañeros de trabajo.				X				X				X	
2	Logra establecer una comunicación directa con su jefe.				X				X				X	
3	Establece vínculos comunicativos con sus compañeros fuera del ambiente de trabajo.			X					X				X	
4	La infraestructura de la empresa está pintada con sus colores distintivos				X				X				X	
5	Los ambientes de trabajo cuentan con áreas distintivas para cada equipo de trabajo.				X				X				X	
6	Los trabajadores de la institución de salud cuentan con un uniforme distintivo.				X				X				X	
7	Suele tener reuniones semanales con sus jefes para compartir los logros alcanzados.			X					X				X	
8	El gerente de la institución comparte su forma de pensar y hacer las cosas.				X				X				X	
9	Los trabajadores comparten y respetan las creencias religiosas de sus compañeros.				X				X				X	
10	Suelen conmemorar a los compañeros de trabajo por su onomástico.				X				X				X	
11	Se considera importante participar en las celebraciones de la institución.				X				X				X	
12	Los miembros de la institución se sienten parte de una gran familia en la empresa.			X					X				X	
13	Los compañeros de trabajo suelen mantener una sólida amistad por medio de las redes sociales.				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: Valores Compartidos														
14	Reconozco la misión de la institución de salud y la pongo en práctica.				X				X				X	
15	Trabajo activamente por concretar la visión institucional.				X				X				X	
16	Suelo guiar a mis compañeros para realizar las actividades de forma más efectiva.				X				X				X	
17	Es posible identificar con facilidad a los líderes de la institución.			X					X				X	
18	Conozco ampliamente los objetivos de la institución				X				X				X	
19	Los compañeros de trabajo ponen en práctica las normas de la institución.			✓					X				X	
20	Los trabajadores suelen demostrar cuáles son sus mayores competencias.				X				X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N° ítem	DIMENSIONES / ítems Indicadores	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
21	La empresa cuenta con un programa de reclutamiento establecido.		X		X		X	
22	En la institución se valora el desempeño de los trabajadores	X			X		X	
23	Los encargados de cada área reconocen públicamente los logros de los trabajadores.		X		X		X	
DIMENSIÓN: SUPUESTOS BÁSICOS SUBYACENTES								
24	Siento los problemas de la institución como si fuesen míos.		X		X		X	
25	Las dificultades representan un reto atractivo para mis capacidades.		X		X		X	
26	Estoy de acuerdo en poner en práctica los valores de la institución.		X		X		X	
27	Ser responsables, puntuales y solidarios es imprescindible en nuestra institución.		X		X		X	
28	Logro controlar las sensaciones de ira y estrés en mi trabajo.	X			X		X	
29	Manejo con tranquilidad los momentos de tensión en la institución.		X		X		X	
30	Expreso con libertad mi estado de ánimo.		X		X		X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Candia Flores Marco J. DNI: 6004-04-51

Especialidad del validador: Asesor de Recursos Humanos

.....15 de Oct. del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide desempeño laboral
Cuestionario de desempeño laboral

N° Ítem	DIMENSIONES / Ítems Indicadores	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A	MA
DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS														
1	Cuenta con las habilidades necesarias para realizar las actividades que le son encomendadas.				X				X				X	
2	Planifica adecuadamente las actividades del día.				X				X				X	
3	Aplica los conocimientos técnicos propios de su carrera profesional.			X					X				X	
4	Vincula las teorías con las actividades diarias de su trabajo.			X					X				X	
5	Considera que su desempeño está relacionado con los valores de la empresa.			X					X				X	
DIMENSIÓN 2: RESPUESTA EMOCIONAL														
7	Le agrada desempeñarse en las tareas que son inherentes a su carrera profesional.				X				X				X	
8	Se siente seguro y gustoso con las tareas que desempeña diariamente.				X				X				X	
9	Considera que la imparcialidad es la clave en un buen trabajo.			X					X				X	
10	Si un compañero comete un error, lo corrige sin importar su grado de instrucción.				X				X				X	
11	Se encuentra seguro en su puesto de trabajo.				X				X				X	
12	Considera que la empresa tiene un bajo índice de rotación de personal.				X				X				X	
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO														
13	Es puntual con su asistencia y con los compromisos en la empresa.				X				X				X	
14	Interviene activamente en los eventos de la institución.				X				X				X	
15	Se desempeña en equipos de trabajo sin mayores dificultades.				X				X				X	
16	Pone de su parte para lograr las metas que se han propuesto como equipo.				X				X				X	
17	Busca información antes de tomar decisiones.			X					X				X	
18	Analiza los pros y contras de cada alternativa antes de decidirse por una solución.				X				X				X	
DIMENSIÓN: Interrelaciones														
19	Permite que sus compañeros participen en los equipos de trabajo.				X				X				X	
20	Muestra interés por el desempeño de sus compañeros en la institución.				X				X				X	
21	Mantiene relaciones de armonía y amistad con la mayoría de sus compañeros.			X					X				X	
22	Comprende y acepta las opiniones de sus compañeros de trabajo.				X				X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N° ítem	DIMENSIONES / ítems Indicadores	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
23	Escucha atentamente las preguntas de los demás y se preocupa por responderlas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Considera importante comprender la forma de pensar de los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN: INTERRELACIONES					
25	Usted se esfuerza por entregar lo mejor de sí en su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Está de acuerdo con la forma en la que la institución reconoce a sus trabajadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Se encuentra satisfecho con su trabajo en la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Pone en práctica los valores de la institución en sus actividades diarias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Se considera parte importante de los resultados de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
30	Está dispuesto a mejorar sus capacidades para incrementar su la calidad de su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DNI:
Candida Flores Flores 10010101

Especialidad del validador:
Asesor de Tesor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de 06 del 2018

.....
Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide cultura organizacional
Cuestionario de cultura organizacional

N° Item	DIMENSIONES / Items Indicadores	Pertinencia ^a			Relevancia ^a			Claridad ^a			Sugerencias
		MD	D	A	MD	D	A	MD	D	A	
DIMENSIÓN 1: ARTEFACTOS											
1	Suele conversar fluidamente con sus compañeros de trabajo.				4			4			4
2	Logra establecer una comunicación directa con su jefe.				4			4			4
3	Establece vínculos comunicativos con sus compañeros fuera del ambiente de trabajo.				4			4			4
4	La infraestructura de la empresa está pintada con sus colores distintivos				4			4			4
5	Los ambientes de trabajo cuentan con áreas distintivas para cada equipo de trabajo.				4			4			4
6	Los trabajadores de la institución de salud cuentan con un uniforme distintivo				4			4			4
7	Suele tener reuniones semanales con sus jefes para compartir los logros alcanzados.	2				2		2			ARTEFACTOS.
8	El gerente de la institución comparte su forma de pensar y hacer las cosas.	3				3		3		3	
9	Los trabajadores comparten y respetan las creencias religiosas de sus compañeros.	3				3		3		3	
10	Suelen conmemorar a los compañeros de trabajo por su onomástico.	3				3		3		3	
11	Se considera importante participar en las celebraciones de la institución.										
12	Los miembros de la institución se sienten parte de una gran familia en la empresa.				3			3			3
13	Los compañeros de trabajo suelen mantener una sólida amistad por medio de las redes sociales.				3			3			3
DIMENSIÓN 2: Valores Compartidos											
14	Reconozco la misión de la institución de salud y la pongo en práctica.				3			3			3
15	Trabajo activamente por concretar la visión institucional.	2				2		2			2
16	Suelo guiar a mis compañeros para realizar las actividades de forma más efectiva.				3			3			3
17	Es posible identificar con facilidad a los líderes de la institución.				3			3			3
18	Conozco ampliamente los objetivos de la institución										
19	Los compañeros de trabajo ponen en práctica las normas de la institución.	2				2		2			2
20	Los trabajadores suelen demostrar cuáles son sus mayores competencias.				3			3			3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N° ítem	DIMENSIONES / ítems Indicadores	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
21	La empresa cuenta con un programa de reclutamiento establecido.	3	3	3	
22	En la institución se valora el desempeño de los trabajadores	3	3	3	
23	Los encargados de cada área reconocen públicamente los logros de los trabajadores.	3	3	3	
DIMENSIÓN: SUPUESTOS BÁSICOS SUBYACENTES					
24	Siento los problemas de la institución como si fuesen míos.	3	3	3	
25	Las dificultades representan un reto atractivo para mis capacidades.	3	3	3	
26	Estoy de acuerdo en poner en práctica los valores de la institución.	3	3	3	
27	Ser responsables, puntuales y solidarios es imprescindible en nuestra institución.	3	3	3	
28	Logro controlar las sensaciones de ira y estrés en mi trabajo.	3	3	3	
29	Manejo con tranquilidad los momentos de tensión en la institución.	3	3	3	
30	Expreso con libertad mi estado de ánimo.	3	3	3	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] Aplicable después de corregir []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DIANA HUANANI CAJALON DNI: 43648948

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

02 de 07 de del 2018

Firma del Experto Informante.
Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide desempeño laboral
Cuestionario de desempeño laboral

N° ítem	DIMENSIONES / ítems Indicadores	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		MD	D	A	MD	D	A	MD	D	A	
DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS											
1	Cuenta con las habilidades necesarias para realizar las actividades que le son encomendadas.			3			3			3	
2	Planifica adecuadamente las actividades del día.			4			4			4	
3	Aplica los conocimientos técnicos propios de su carrera profesional.			4			4			4	
4	Vincula las teorías con las actividades diarias de su trabajo.			3			3			3	
5	Considera que su desempeño está relacionado con los valores de la empresa.			4			4			4	
DIMENSIÓN 2: RESPUESTA EMOCIONAL											
7	Le agrada desempeñarse en las tareas que son inherentes a su carrera profesional.			4			4			4	
8	Se siente seguro y gustoso con las tareas que desempeña diariamente.			4			4			4	
9	Considera que la imparcialidad es la clave en un buen trabajo.			3			3			2	
10	Si un compañero comete un error, lo corrige sin importar su grado de instrucción.			4			4			4	
11	Se encuentra seguro en su puesto de trabajo.			4			4			4	
12	Considera que la empresa tiene un bajo índice de rotación de personal.			3			3			3	
DIMENSIÓN 3: COMPROMISO											
13	Es puntual con su asistencia y con los compromisos en la empresa.			3			3			2	
14	Interviene activamente en los eventos de la institución.			4			4			4	
15	Se desempeña en equipos de trabajo sin mayores dificultades.			4			4			4	
16	Pone de su parte para lograr las metas que se han propuesto como equipo.			4			4			4	
17	Busca información antes de tomar decisiones.			4			4			4	
18	Analiza los pros y contras de cada alternativa antes de decidirse por una solución.			4			4			4	
DIMENSIÓN: INTERRELACIONES											
19	Permite que sus compañeros participen en los equipos de trabajo.			4			4			4	
20	Muestra interés por el desempeño de sus compañeros en la institución.			4			4			4	
21	Mantiene relaciones de armonía y amistad con la mayoría de sus compañeros.			4			4			4	
22	Comprende y acepta las opiniones de sus compañeros de trabajo.			4			4			4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N° item	DIMENSIONES / items indicadores	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
23	Escucha atentamente las preguntas de los demás y se preocupa por responderlas.	4	4	4	
24	Considera importante comprender la forma de pensar de los demás.	4	4	4	
DIMENSIÓN: RESULTANTES					
25	Usted se esfuerza por entregar lo mejor de sí en su trabajo.	4	3	3	
26	Está de acuerdo con la forma en la que la institución reconoce a sus trabajadores.	3	3	3	
27	Se encuentra satisfecho con su trabajo en la empresa.	3	3	3	
28	Pone en práctica los valores de la institución en sus actividades diarias.	3	3	3	
29	Se considera parte importante de los resultados de la empresa.	3	3	3	
30	Está dispuesto a mejorar sus capacidades para incrementar su la calidad de su trabajo.	3	3	3	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DIANA HUAMANI CAJALEON DNI: 43648948

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

02 de 07 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo N° 08 – Base de datos de la prueba piloto – cuestionario de cultura organizacional

VAR1CO piloto.sav [Conjunto_de_datos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos																																					
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																																					
35 : VAR00029																																					
Visible: 38 de 38 variables																																					
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	SUMAVAR1D1	VAR1D1	SUMAVAR1D:				
1	3	3	1	3	3	3	1	1	2	5	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
2	4	5	5	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	.	.	.				
3	5	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	4	.	.	.				
4	5	5	2	5	5	5	1	1	2	5	1	1	1	5	3	5	3	4	3	5	5	4	1	2	3	3	3	3	3	3	.	.	.				
5	5	5	4	5	5	5	1	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	1	3	1	1	5	5	5	5	4	5	.	.	.				
6	5	4	3	3	3	4	1	3	4	5	4	4	2	2	2	4	4	2	2	3	5	4	1	2	4	4	4	4	2	2	.	.	.				
7	3	3	3	4	3	3	1	1	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	.	.	.				
8	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	.	.	.				
9	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	.	.	.				
10	5	5	3	5	2	5	1	2	4	5	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	.	.	.				
11	4	3	3	3	3	5	2	3	4	5	3	3	2	5	5	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	.	.	.				
12	3	2	2	2	2	5	1	2	5	4	3	2	1	4	3	3	2	5	3	1	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	.	.	.				
13	5	5	3	5	2	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	.	.	.				
14	5	4	3	5	5	5	2	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	.	.	.				
15	4	3	2	5	2	5	1	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	1	2	3	3	2	3	4	4	.	.	.				
16																																					
17																																					
18																																					
19																																					
20																																					
21																																					
22																																					

Vista de datos

Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listoUnicode:ON

Fuente: Base de datos de la investigación

Anexo N° 09 – Base de datos de la prueba piloto – cuestionario de desempeño laboral

*VAR2DL piloto.sav [Conjunto_de_datos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos																																			
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																																			
29 : VAR00017																																			
Visible: 42 de 42 variables																																			
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	SUMAVAR2D1	VAR2D1			
1	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4	4	4	4	.				
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	.				
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	.				
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	3	1	5	3	3	3	.				
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	5	4	5	.				
6	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	.			
7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	.				
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	.				
9	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	1	3	2	2	2	.				
10	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	4	4	5	4	.				
11	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	5	5	5	.				
12	5	4	4	4	5	5	5	3	1	2	5	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	.				
13	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	5	4	.				
14	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	.				
15	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	4	.				
16																																			
17																																			
18																																			
19																																			
20																																			
21																																			
22																																			

Vista de datos

Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listoUnicode:ON

Fuente: Base de datos de la investigación

Anexo N° 10 – Base de datos definitiva de la investigación – cuestionario de cultura organizacional

VAR1CO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo

Editar

Ver

Datos

Transformar

Analizar

Marketing directo

Gráficos

Utilidades

Ventana

Ayuda

Fuente: Base de datos de la investigación

VAR1CO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	VAR0022	VAR0023	VAR0024	VAR0025	VAR0026	VAR0027	VAR0028	VAR0029	VAR0030	SUMAVAR1D1	VAR1D1	SUMAVAR1D1
23	3	3	1	3	3	3	1	1	2	5	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	2
24	5	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	4	42	4	4
25	5	5	4	5	5	5	1	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	1	3	1	1	5	5	5	5	4	5	54	5	3
26	3	3	3	4	3	3	1	1	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	35	3	2
27	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	44	4	3
28	4	3	3	3	3	5	2	3	4	5	3	3	2	5	5	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	43	4	3
29	5	5	3	5	2	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	53	5	4
30	4	3	2	5	2	5	1	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	1	2	3	3	2	3	4	4	43	4	3
31	4	5	5	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	38	3	3
32	5	5	2	5	5	5	1	1	2	5	1	1	1	5	3	5	3	4	3	5	5	4	1	2	3	3	3	3	3	3	39	3	3
33	5	4	3	3	3	4	1	3	4	5	4	4	2	2	2	4	4	2	2	3	5	4	1	2	4	4	4	4	2	2	45	4	2
34	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	60	5	4
35	5	5	3	5	2	5	1	2	4	5	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	43	4	3
36	3	2	2	2	2	5	1	2	5	4	3	2	1	4	3	3	2	5	3	1	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	34	3	2
37	5	4	3	5	5	5	2	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	54	5	4
38	3	3	1	3	3	3	1	1	2	5	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	2
39	5	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	4	42	4	4
40	5	5	4	5	5	5	1	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	1	3	1	1	5	5	5	5	4	5	54	5	3
41	3	3	3	4	3	3	1	1	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	35	3	2
42	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	44	4	3
43	4	3	3	3	3	5	2	3	4	5	3	3	2	5	5	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	43	4	3
44	5	5	3	5	2	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	53	5	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fuente: Base de datos de la investigación

VAR1CO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

114 : VAR00025 Visible: 38 de 38 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	SUMAVAR1D1	VAR1D1	SUMAVAR1D1
45	4	3	2	5	2	5	1	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	1	2	3	3	2	3	4	4	43	4	3
46	4	5	5	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	38	3	3
47	5	5	2	5	5	5	1	1	2	5	1	1	1	5	3	5	3	4	3	5	5	4	1	2	3	3	3	3	3	3	39	3	3
48	5	4	3	3	3	4	1	3	4	5	4	4	2	2	2	4	4	2	2	3	5	4	1	2	4	4	4	4	2	2	45	4	2
49	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	60	5	4
50	5	5	3	5	2	5	1	2	4	5	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	43	4	3
51	3	2	2	2	2	5	1	2	5	4	3	2	1	4	3	3	2	5	3	1	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	34	3	2
52	5	4	3	5	5	5	2	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	54	5	4
53	3	3	1	3	3	3	1	1	2	5	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	2
54	4	5	5	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	38	3	3
55	5	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	4	42	4	4
56	5	5	2	5	5	5	1	1	2	5	1	1	1	5	3	5	3	4	3	5	5	4	1	2	3	3	3	3	3	3	39	3	3
57	5	5	4	5	5	5	1	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	1	3	1	1	5	5	5	5	4	5	54	5	3
58	5	4	3	3	3	4	1	3	4	5	4	4	2	2	2	4	4	2	2	3	5	4	1	2	4	4	4	4	2	2	45	4	2
59	3	3	3	4	3	3	1	1	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	35	3	2
60	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	60	5	4
61	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	44	4	3
62	5	5	3	5	2	5	1	2	4	5	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	43	4	3
63	4	3	3	3	3	5	2	3	4	5	3	3	2	5	5	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	43	4	3
64	3	2	2	2	2	5	1	2	5	4	3	2	1	4	3	3	2	5	3	1	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	34	3	2
65	5	5	3	5	2	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	53	5	4
66	5	4	3	5	5	5	2	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	54	5	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fuente: Base de datos de la investigación

VAR1CO.sav [Conjunto_de_datos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

101 : VAR00021 Visible: 38 de 38 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	SUMAVAR1D1	VAR1D1	SUMAVAR1D1
67	4	3	2	5	2	5	1	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	1	2	3	3	2	3	4	4	43	4	3
68	3	3	1	3	3	3	1	1	2	5	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	2
69	4	5	5	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	38	3	3
70	5	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	4	42	4	4
71	5	5	2	5	5	5	1	1	2	5	1	1	1	5	3	5	3	4	3	5	5	4	1	2	3	3	3	3	3	3	39	3	3
72	5	5	4	5	5	5	1	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	1	3	1	1	5	5	5	5	4	5	54	5	3
73	5	4	3	3	3	4	1	3	4	5	4	4	2	2	2	4	4	2	2	3	5	4	1	2	4	4	4	4	2	2	45	4	2
74	3	3	3	4	3	3	1	1	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	35	3	2
75	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	60	5	4
76	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	44	4	3
77	5	5	3	5	2	5	1	2	4	5	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	43	4	3
78	4	3	3	3	3	5	2	3	4	5	3	3	2	5	5	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	43	4	3
79	3	2	2	2	2	5	1	2	5	4	3	2	1	4	3	3	2	5	3	1	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	34	3	2
80	5	5	3	5	2	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	53	5	4
81	5	4	3	5	5	5	2	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	54	5	4
82	4	3	2	5	2	5	1	4	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	1	2	3	3	2	3	4	4	43	4	3
83	3	3	1	3	3	3	1	1	2	5	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	3	2
84	4	5	5	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	38	3	3
85	5	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	3	4	4	5	5	5	4	42	4	4
86	5	5	2	5	5	5	1	1	2	5	1	1	1	5	3	5	3	4	3	5	5	4	1	2	3	3	3	3	3	3	39	3	3
87	5	5	4	5	5	5	1	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	1	3	1	1	5	5	5	5	4	5	54	5	3
88	5	4	3	3	3	4	1	3	4	5	4	4	2	2	2	4	4	2	2	3	5	4	1	2	4	4	4	4	2	2	45	4	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fuente: Base de datos de la investigación

VAR1CO.sav [Conjunto_de_datos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

ArchivoEditarVerDatosTransformarAnalizarMarketing directoGráficosUtilidadesVentanaAyuda

120 : VAR00029

Visible: 38 de 38 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	VAR00029	VAR00030	SUMAVAR1D1	VAR1D1	SUMAVAR1D1
89	3	3	3	4	3	3	1	1	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	35	3	2
90	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	60	5	4
91	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	44	4	3
92	5	5	3	5	2	5	1	2	4	5	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	43	4	3
93	4	3	3	3	3	5	2	3	4	5	3	3	2	5	5	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	43	4	3
94	3	2	2	2	2	5	1	2	5	4	3	2	1	4	3	3	2	5	3	1	4	2	2	2	3	4	4	3	3	4	34	3	2
95	5	5	3	5	2	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	5	4	5	5	53	5	4
96	5	4	3	5	5	5	2	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	54	5	4
97																																	
98																																	
99																																	
100																																	
101																																	
102																																	
103																																	
104																																	
105																																	
106																																	
107																																	
108																																	
109																																	
110																																	

1

Vista de datosVista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listoUnicode:ON

Fuente: Base de datos de la investigación

Anexo N° 11 – Base de datos definitiva de la investigación – cuestionario de desempeño laboral

VAR2DL.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos																												
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																												
Visible: 42 de 42 variables																												
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	3	1	5	
3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	4	
6	5	4	4	4	5	5	5	3	1	2	5	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
8	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	
11	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
12	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	1	3
13	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	
14	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	
15	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	3	1	5	
18	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	
19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	4	
21	5	4	4	4	5	5	5	3	1	2	5	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	

Vista de datos

Vista de variables

Área de información

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON

Fuente: Base de datos de la investigación

VAR2DL.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028
45	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	3	1	5
48	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4
49	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4
51	5	4	4	4	5	5	5	3	1	2	5	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
53	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	3	1	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	
58	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4
59	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
60	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	1	3
62	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4
63	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	
64	5	4	4	4	5	5	5	3	1	2	5	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
65	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fuente: Base de datos de la investigación

VAR2DL.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos																													
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																													
Visible: 42 de 42 variables																													
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	VAR00027	VAR00028	
67	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3		
68	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4		
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	3	1	5	
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	
73	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	
74	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
75	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
76	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	1	3	
77	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	
78	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	
79	5	4	4	4	5	5	5	3	1	2	5	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	
80	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
82	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	
83	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	1	4	
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	2	5	5	3	3	5	3	4	4	5	5	3	1	5	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	1	5	
88	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	2	4	
1																													
Vista de datos Vista de variables																													
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON																													

Fuente: Base de datos de la investigación

VAR2DL.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 42 de 42 variables

	VAR0001	VAR0002	VAR0003	VAR0004	VAR0005	VAR0006	VAR0007	VAR0008	VAR0009	VAR0010	VAR0011	VAR0012	VAR0013	VAR0014	VAR0015	VAR0016	VAR0017	VAR0018	VAR0019	VAR0020	VAR0021	VAR0022	VAR0023	VAR0024	VAR0025	VAR0026	VAR0027	VAR0028
89	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
90	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	1	3	
92	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	4	
93	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	5	
94	5	4	4	4	5	5	5	3	1	2	5	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	
95	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	
96	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
97																												
98																												
99																												
100																												
101																												
102																												
103																												
104																												
105																												
106																												
107																												
108																												
109																												
110																												

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fuente: Base de datos de la investigación

Anexo N° 12 - Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Operacionalización de las variables							
	Problema general	Objetivo general	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	N° ítem	Escalas de medición	
“La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.”	¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018?	Determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.	Cultura organizacional	De lo propuesto por Schein (2010), se infiere que la cultura organizacional es el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y las normas aceptadas y practicadas por los miembros de la organización (p. 3).	La variable cultura organizacional se estimó mediante un cuestionario de 30 preguntas en el que se evaluó la percepción de los trabajadores ante los artefactos, valores y los supuestos básicos subyacentes de la empresa. Estas dimensiones se identificaron a través de la técnica de encuestas.	Artefactos	Comunicación	1	Ordinal - Tipo Likert modificado	
								2		
								3		
							Infraestructura	4		
								5		
							Costumbres	6		
								7		
							Cultos	8		
								9		
							Celebraciones	10		
								11		
							Trabajo conjunto	12		
	Valores compartidos	Aparatos tecnológicos				13				
		Misión				14				
		Visión				15				
		Liderazgo				16				
		Objetivos				17				
		Normas de conducta				18				
		Competencias				19				
		Reclutamiento				20				
						21				
		Reconocimientos				22				
						23				
		Respuesta a los problemas				24				
						25				
		Supuestos básicos subyacentes				Valores organizacionales	26			
							27			
							28			
						Inteligencia emocional	29			
							30			
Problemas específicos	Objetivos específicos					Valores compartidos				
¿Qué relación existe entre los artefactos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018?	Determinar la relación existente entre los artefactos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.									
	¿Qué relación existe entre los valores compartidos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta	Determinar la relación existente entre los valores compartidos y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta								

Título	Problema			Objetivos		Operacionalización de las variables						Escalas de medición
	Problema general			Objetivo general		Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	N° ítem	
¿Qué relación existe entre los supuestos básicos subyacentes y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018?	externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.	¿Qué relación existe entre los supuestos básicos subyacentes y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018?	Determinar la relación existente entre los supuestos básicos subyacentes y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018.	Desempeño laboral	Con base lo expuesto por Alles (2016), se consiguió identificar que el desempeño laboral se entiende como el rendimiento generado a través de una o varias tareas hechas por el trabajador (p. 269).	El desempeño laboral se determinó a través de un cuestionario de 30 preguntas en el que se evaluó la percepción de los trabajadores ante las competencias, respuesta emocional, compromiso, interrelaciones y los resultantes. Estas dimensiones se identificaron a través de la técnica de encuestas.	Competencias	Aptitudes	1	Ordinal - Tipo Likert modificado		
								Planificación	2			
								Técnicas	3			
								Valores	4			
								Resolución	5			
							Respuesta emocional	Afición	6			
								Amor propio	7			
								Igualdad	8			
								Estabilidad	9			
								laboral	10			
							Compromiso	Rectitud	11			
								Intervención	12			
								Cooperación	13			
									14			
									15			
							Interrelaciones		16			
								Toma decisiones	17			
								Colaboración	18			
									19			
								Fraternidad	20			
							Resultantes	Tolerancia	21			
								Afinidad	22			
									23			
								Rendimiento	24			
								Reconocimiento	25			
								Satisfacción laboral	26			
								Valores institucionales	27			
									28			
								Participación	29			
									30			

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 13 – Resultados de la prueba Turnitin

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&s=3&o=981971794&u=1073607301>

feedback studio | Cultura organizacional y desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, el Agustino, 2018

1 TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
Miguel Angel, Salazar Valdez

ASESOR:
Mg. Diana Huamani Cajalcón

1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
4	alfpa.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet	1 %	>
6	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>

Página: 1 de 112 | Número de palabras: 18609 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Anexo N° 14 – Autorización del Hospital Nacional Hipólito Unanue

CARTA DE ACEPTACIÓN

El que suscribe Jefe de la Unidad de Docencia Universitaria y Capacitación del Hospital Nacional Hipólito Unanue-Lima

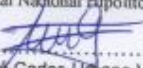
CERTIFICA:

Que el Sr. Miguel Angel Salazar Valdez, identificado con DNI 43217281, estudiante del X ciclo de la carrera profesional de Administración de la Universidad César Vallejo ha sido aceptado para desarrollar su investigación “La cultura organizacional y el desempeño laboral de los técnicos en enfermería del área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2018” y pueda recolectar información relevante en el área de consulta externa del Hospital Nacional Hipólito Unanue de manera satisfactoria.

Esperando que nuestro aporte en la formación del recurso humano sea de gran utilidad para su Institución y para nuestro país, me despido cordialmente.

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional Hipólito Unanue


.....
Dr. José Carlos Urbano Ventocilla
Jefe de la Unidad de Docencia